Rapport annuel au Parlement
2011-2012

Agence du revenu du Canada
Canada Revenue Agency

Canada

[un message de la **ministre**]

L'Agence du revenu du Canada (ARC) fait une différence dans la vie quotidienne de tous les Canadiens. Nous administrons un régime fiscal équitable et souple qui constitue le fondement de la prospérité à long terme et du sens civique au Canada.

Notre gouvernement est déterminé à maintenir les taux d'imposition bas, à investir dans les emplois et la croissance, et à contrôler ses dépenses. En 2011-2012, l'ARC a continué de mettre en œuvre des mesures d'allègement fiscal conçues pour aider les particuliers et les familles, comme le crédit d'impôt pour les activités artistiques des enfants et le crédit d'impôt pour les pompiers volontaires. Dans le cas des entreprises, nous avons prolongé le crédit pour l'embauche visant les petites entreprises. Nous avons aussi amélioré de nombreux services que nous offrons en ligne afin que les petites entreprises puissent librement s'occuper de leurs affaires fiscales en toute sécurité, rapidement et selon leur propre horaire.

Parmi les améliorations que nous avons apportées à nos services en ligne au cours de 2011-2012, nous avons lancé un nouveau service de demandes de renseignements accessibles à partir de Mon dossier d'entreprise. À l'aide de ce service, les entreprises peuvent poser directement des questions à l'ARC qui se rapportent à leurs dossiers, et nous y répondons en ligne, par écrit. Nous avons aussi lancé la page de renvoi destinée aux entreprises dans notre site Web. Il s'agit d'un guichet unique pour les renseignements et les services de l'ARC qui sont importants pour les entreprises. Ces améliorations font partie de nos efforts visant à réduire le fardeau administratif des petites entreprises afin qu'elles puissent se concentrer sur ce qu'elles font de mieux : créer des emplois et stimuler la croissance économique dans les collectivités partout au Canada.

La paperasse est coûteuse pour tous les Canadiens. Elle freine la productivité économique et fait obstacle à l'observation. L'ARC a travaillé de près avec la Commission sur la réduction de la paperasse et avec d'autres organismes du gouvernement fédéral afin de répondre aux préoccupations et aux suggestions des petites entreprises. Nous continuerons de consulter les entreprises du Canada, leurs associations et nos partenaires du gouvernement fédéral au cours des prochains mois, alors que nous mettons en œuvre le Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement.

« Les entreprises canadiennes sont un élément essentiel de nos économies locales, provinciales et nationales, et le gouvernement du Canada est déterminé à les appuyer. »
—Gail Shea

Les efforts du gouvernement du Canada visant à réduire le fardeau de l'observation fiscale ont des incidences positives. Selon l'étude internationale de PricewaterhouseCoopers de 2012, intitulée *Paying Taxes 2012: The Global Picture* (en anglais seulement), le Canada se classe mieux que tout autre pays du G-7 au chapitre de la facilité globale à se conformer aux obligations fiscales. PricewaterhouseCoopers a également indiqué que le Canada était un modèle potentiel pour les régimes fiscaux des autres pays du point de vue de la production de déclarations et du paiement des impôts par les entreprises.

Une orientation sur la mesure du rendement et l'utilisation efficace des ressources pour repérer les cas d'inobservation et percevoir les impôts et les taxes sont un fondement solide sur lequel l'ARC continuera de bâtir. Je me réjouis des grands progrès réalisés au cours du dernier exercice pour assurer l'efficacité, l'équité et l'intégrité de notre régime fiscal.

J'ai le privilège de déposer le *Rapport annuel de l'Agence du revenu du Canada au Parlement 2011-2012*.

La ministre du Revenu national,

Gail Shea

L'honorable Gail Shea, C.P., députée

[avant-propos de la **présidente**]

Dans les derniers budgets, le gouvernement du Canada a présenté un certain nombre d'initiatives, comme les examens des dépenses pangouvernementaux et la création de Services partagés Canada, afin de réduire les dépenses du gouvernement, tout en continuant de fournir des services de qualité aux citoyens. L'ARC a considéré cet environnement de contrainte financière comme une occasion de redéfinir son orientation future – Vision 2020 – afin de suivre les priorités du gouvernement, les tendances mondiales, la technologie et les attentes des citoyens. Vision 2020 est un plan ambitieux axé sur le renforcement et la modernisation de la façon dont l'ARC administre l'impôt et les prestations pour les Canadiens.

Dans ce contexte, au cours de 2011-2012, le Conseil a fourni des conseils et des perspectives stratégiques en temps réel sur la vision à long terme de l'ARC, tout en continuant de faire en sorte que l'organisation demeure axée sur la réalisation de ses activités de base. Cela comprend la surveillance de l'élaboration du *Plan d'entreprise de l'ARC pour 2012-2013 à 2014-2015* et l'examen, par le Conseil, des répercussions, des possibilités et des risques associés au transfert des services d'infrastructure de l'ARC à Services partagés Canada. Étant donné l'environnement de contraintes financières, cela voulait aussi dire de porter une attention particulière à l'affectation planifiée des ressources, aux dépenses et aux mesures du rendement de l'ARC, afin de s'assurer que les ressources de l'ARC soient utilisées de la manière la plus efficiente et efficace possible.

Le Conseil a également continué de surveiller la prestation de services de l'ARC, ce qui comprend la sécurité des renseignements sur l'impôt et les prestations. Étant donné que la confiance du public est essentielle à la capacité de l'ARC à réaliser son mandat, en 2011-2012, le Conseil a fourni une orientation et des directives sur l'évolution du Cadre d'intégrité de l'ARC, et il a approuvé le cadre de politique pour la gestion de la sécurité et des urgences, la politique sur la protection des employés, des renseignements et des biens, et la politique révisée sur la discipline.

Enfin, le Conseil a continué d'examiner ses pratiques de gouvernance afin d'accroître l'efficience et l'efficacité de ses processus, et d'améliorer son engagement dans les discussions stratégiques clés. Cela comprend le passage du Cadre de surveillance du Conseil de direction vers une approche d'évaluation axée sur le risque, permettant ainsi au Conseil de se concentrer sur les attentes d'importance stratégique de la direction, comme l'état de préparation au changement de l'ARC.

Sur une note plus personnelle, j'aimerais souligner que ce fut un plaisir de travailler avec la commissaire et son équipe de gestion dévouée, afin de contribuer au cheminement de la vision stratégique de l'ARC.

Au nom du Conseil de direction de l'ARC, je suis fière de recommander ce rapport à la ministre du Revenu national, l'honorable Gail Shea, en vue de son dépôt au Parlement.

Présidente, Conseil de direction

Susan J. McArthur

[message de la **commissaire** et **première dirigeante**]

Chaque année, l'Agence du revenu du Canada (ARC) perçoit des impôts et des taxes et verse des prestations et des crédits pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Ce faisant, elle interagit avec plus de particuliers et d'entreprises que tout autre ministère ou organisme du gouvernement. Notre travail permet aux Canadiens de s'assurer d'un bien-être économique et social et de le maintenir. Nous sommes déterminés à fournir des services de haute qualité, efficients et fiables, et à protéger l'intégrité de notre régime fiscal.

L'exercice 2011-2012 n'a pas été un exercice « habituel » pour l'ARC. Nous avons lancé Vision 2020, notre orientation stratégique à long terme, pour transformer l'ARC en une organisation plus simple et plus productive, tout en maintenant des services de première qualité, adaptés et transparents aux citoyens, et afin de mieux positionner l'ARC à répondre aux défis en matière d'observation dans un environnement mondial qui change rapidement. Nous avons également répondu au mandat de la Commission sur la réduction de la paperasse afin de cerner de nouvelles mesures visant à réduire le fardeau administratif général des petites entreprises.

Pour répondre aux besoins fiscaux et opérationnels changeants, nous avons pris soin d'équilibrer notre investissement avec les objectifs à long terme tout en mettant l'accent sur nos activités de base et nos opérations quotidiennes. Notre but consiste à simplifier la tâche des contribuables qui veulent observer les lois fiscales et à rendre plus difficile celle de ceux qui tentent d'éviter leurs obligations. En tant qu'organisation qui valorise l'intégrité, nous voulons aussi fournir une réponse transparente et équitable à ceux qui contestent nos décisions.

Nous avons répondu à ce que nous ont dit les Canadiens : ils veulent que leurs rapports avec l'ARC soient faciles et efficaces. Ainsi, en 2011-2012, nous avons rendu notre site Web plus facile à naviguer et à comprendre, en mettant l'accent sur le langage clair et simple. Nous avons augmenté le nombre d'options de service et de communication sur les pages de Mon dossier d'entreprise et Mon dossier afin de répondre à la rétroaction des contribuables, des entreprises et de leurs représentants, tout en protégeant les renseignements des contribuables et l'intégrité de

nos systèmes. De plus, nous avons achevé la première étape en regroupant nos services de technologie de l'information dans le nouveau ministère de Services partagés Canada.

En même temps, nous sommes très conscients de l'importance pour les Canadiens que chacun verse sa juste part d'impôt et de taxes et reçoit le montant exact de prestations et de crédits. En 2011-2012, nous avons continué de prendre des mesures à l'égard de la faible population contrevenante qui récidive. Nous avons renforcé notre approche fondée sur le risque et élaboré d'autres outils afin de nous aider à reconnaître et à traiter les cas d'inobservation, ici et à l'étranger. En raison de nos mesures, nous avons recouvré plus de 40 milliards de dollars en dettes fiscales au cours du dernier exercice.

Ce n'est qu'une faible proportion des contribuables qui ne sont pas d'accord avec nos niveaux de service ou nos décisions, mais nous accordons la plus grande priorité à répondre de façon juste et précise à ces différends. Les améliorations que nous avons mises en place pour centraliser la répartition des différends ont continué de produire des améliorations à la prestation de service de recours au cours de 2011-2012.

En soumettant ce rapport à la ministre pour dépôt devant le Parlement, je tiens à exprimer mes sincères remerciements au personnel de l'ARC pour leur dévouement, leur expertise et leur professionnalisme. Nos employés sont essentiels pour nous permettre de continuer d'offrir d'excellents résultats qui comptent pour les Canadiens.

La commissaire et première dirigeante,
Agence du revenu du Canada

L. Lizotte-MacPherson.

Linda Lizotte-MacPherson

[table des **matières**]

[à propos de l'Agence du revenu du Canada] 10

[versement des prestations] 13

[aider les contribuables] 19

[traiter l'inobservation] 29

[en cas de désaccord] 41

[le fondement de l'entreprise] 47

[gouvernance] 55

[annexes] 62

[structure organisationnelle] 63

[normes de service] 64

[autres sujets d'intérêt] 73

[acronymes, abréviations et glossaire] 77

[états financiers] 83

[**à propos** de l'Agence du revenu du Canada]

[notre **mission**]

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

[**qui** nous sommes]

L'Agence du revenu du Canada (ARC) administre l'impôt sur le revenu, la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) ainsi que d'autres taxes et impôts Nous sommes le principal agent de recouvrement des recettes au pays. Nous versons aussi des prestations à des millions de Canadiens.

[**nous veillons** à ce que les Canadiens...]

- paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;
- reçoivent les versements auxquels ils ont droit; et
- obtiennent un examen impartial et adéquat des décisions contestées.

[notre lien de **confiance**]

Il est essentiel que nous tissions un lien de confiance pour réaliser notre mandat. La confiance naît de nos valeurs qui reflètent les principes, les croyances et les pratiques qui guident notre comportement.

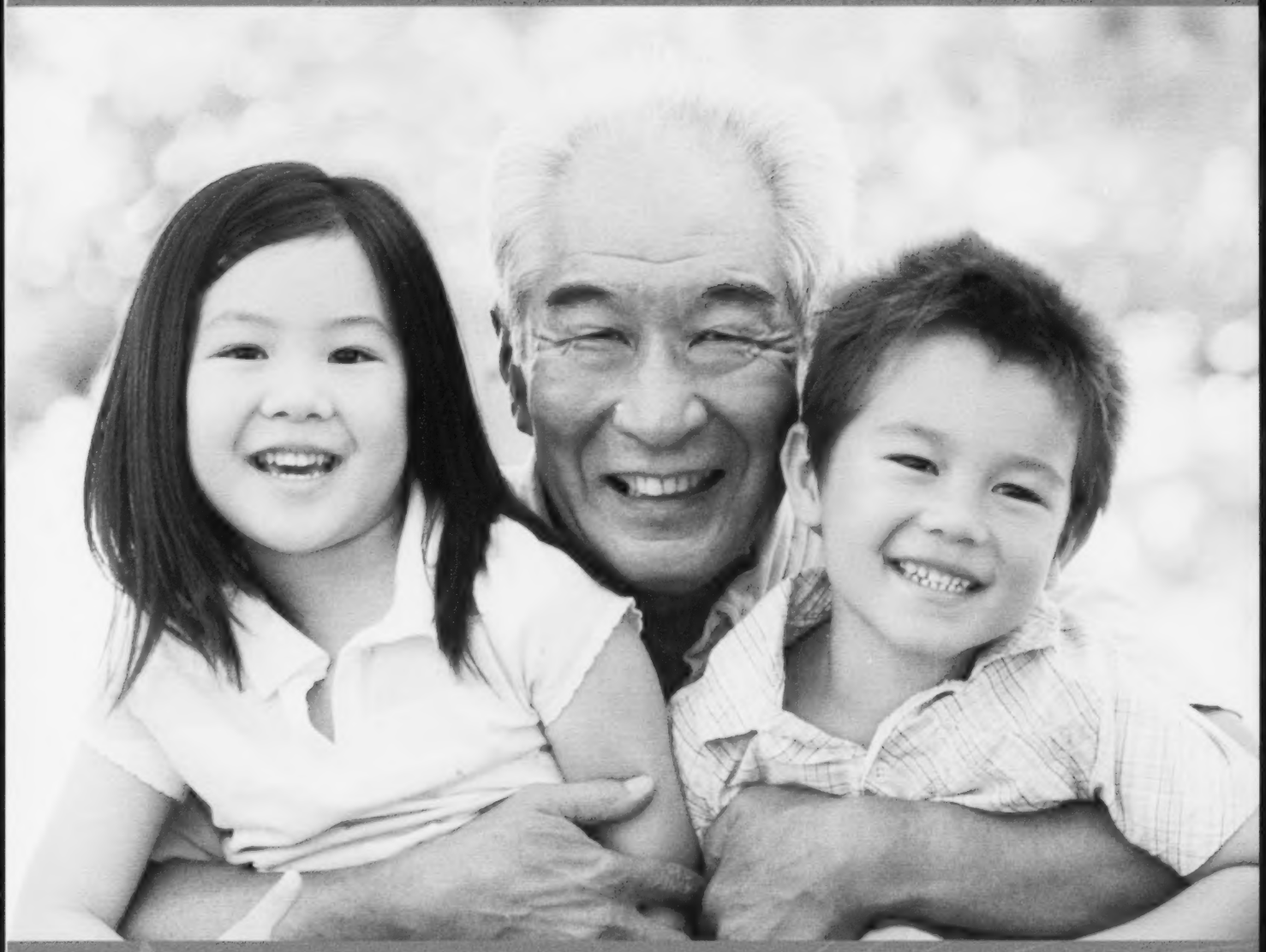
La confiance est soutenue par notre engagement envers une administration fiscale et des prestations équitable, ouverte et transparente, qui sert les Canadiens avec exactitude, cohérence et impartialité.

[**notre contribution** au bien-être social et économique du Canada]

Un régime fiscal et de prestations qui fonctionne bien est essentiel à une économie saine, à une infrastructure durable et à une solide démocratie.

[**points saillants**]

- Nous avons recouvré environ 419 milliards de dollars en impôts, taxes et droits.
- Nous avons versé 111 millions de paiements de prestations et de crédits, totalisant environ 21 milliards de dollars.
- Nous avons repéré des cas d'inobservation dont la valeur s'élève à plus de 14 milliards de dollars.
- Nous avons réglé des dettes fiscales d'une valeur de 40 milliards de dollars.
- Nous avons employé 39 505 équivalents temps plein.



nous avons émis **111 millions** de paiements de prestations
et de crédits totalisant près de **21 milliards** de dollars
nous avons répondu à **6,9 millions** d'appels
au sujet des prestations
99,9 % des paiements de prestations ont été reçus à temps

1 [versement des **prestations**]

L'ARC joue un rôle essentiel en offrant une sécurité du revenu aux Canadiens. Nous touchons la vie d'un plus grand nombre de Canadiens que tout autre ministère ou organisme gouvernemental en venant en aide aux familles, aux ménages à faible et à moyen revenus et aux personnes handicapées. Nous administrons une gamme de programmes permanents et ponctuels pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En veillant à ce que les bénéficiaires de prestations aient accès à des renseignements exacts en temps voulu, nous les aidons à recevoir les versements auxquels ils ont droit. En 2011-2012, 99,9 % des bénéficiaires de prestations ont reçu leurs prestations à temps.

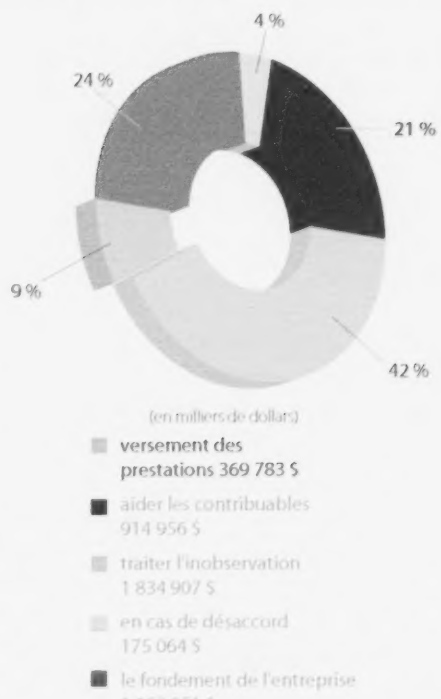
En tant que service de prestation unique travaillant pour le compte de plusieurs ordres de gouvernement, nous réduisons le chevauchement et les frais généraux de l'administration des programmes de prestations. Nous administrons 41 programmes de paiement et 81 échanges de données avec les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux.

Par exemple, au cours de 2011-2012, nous avons administré les programmes et services suivants :

- six programmes de prestation fédéraux, la prestation fiscale canadienne pour enfants, les allocations spéciales pour enfants, la prestation universelle pour la garde d'enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et les versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail;
- 25 programmes de prestation continus pour les provinces et les territoires, y compris la prestation familiale de la Colombie-Britannique, la prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick et la prestation pour enfants du Nunavut;
- plusieurs programmes de crédits de paiements ponctuels comme le dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique et la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario.

[profil **des dépenses**]

Dépenses totales de l'ARC : 4,351 milliards de dollars[1]



1 Ce montant représente les dépenses réelles de l'ARC selon la méthode de caisse modifiée. Veuillez consulter la page 150 pour obtenir une explication sur la façon dont ce montant se rapporte aux états financiers de l'ARC – Activités de l'Agence.

Étant donné l'importance des prestations que nous faisons parvenir aux Canadiens, notre but consiste à nous assurer que les bénéficiaires de prestations admissibles reçoivent le montant exact au bon moment. Nous y parvenons en fournissant des renseignements faciles à comprendre en temps opportun, et en permettant aux bénéficiaires de prestations de faire appel au libre-service à l'aide de nos outils en ligne ou de communiquer directement avec nous par l'intermédiaire de notre réseau de centres d'appels. Nous vérifions également les renseignements sur l'admissibilité aux prestations afin de nous assurer que nous envoyons le bon montant de prestation et de crédit aux familles et particuliers admissibles partout au Canada. Ces objectifs de rapidité et d'exactitude servent de fondement à la mesure de notre succès.

[**fournir** des renseignements]

Le site Web de l'ARC est la principale voie de communication pour fournir des renseignements généraux et des outils aux bénéficiaires de prestations. Le site offre des renseignements sur les différents types de prestations et de crédits disponibles, des renseignements sur la présentation de demande en ligne, des calculateurs en ligne et des formulaires couramment utilisés. Par exemple, le calculateur des prestations pour enfants et familles donne aux utilisateurs une idée des montants de leurs prestations. Nous utilisons aussi une liste d'envoi électronique pour informer les bénéficiaires de prestations[2] du moment où les paiements seront envoyés et pour leur rappeler leur obligation de nous aviser lorsque leur situation change.

libre-**service**

Un grand nombre de bénéficiaires de prestations préfèrent traiter avec l'ARC au moyen du libre-service en utilisant notre portail en ligne sécurisé pour les particuliers, appelé Mon dossier.

Les bénéficiaires peuvent gérer en ligne les renseignements sur leurs prestations à l'aide de Mon dossier de la façon suivante :

- ils peuvent visionner leurs paiements de la prestation fiscale canadienne pour enfants, de la prestation universelle pour la garde d'enfants, du crédit pour la TPS/TVH et des programmes provinciaux et territoriaux connexes;
- ils peuvent visionner le solde de leur compte ainsi que leur relevé de compte;
- ils peuvent autoriser un représentant qui agira en leur nom;
- ils peuvent prendre des mesures pour obtenir le dépôt direct;
- ils peuvent changer leur adresse ou leur état civil.

Notre service Accès rapide donne aux particuliers un accès immédiat à certains de leurs renseignements dans Mon dossier. Ce service est une méthode populaire auprès des clients pour accéder facilement aux renseignements sur les prestations. Cette année, les pages d'Accès rapide ont reçu 1 123 208 visiteurs.

Notre service Demande de prestations automatisée (DPA), lancé il y a trois ans, a éliminé la nécessité de présenter des demandes distinctes pour les prestations et les crédits fédéraux et provinciaux ou territoriaux envoyés par l'ARC. Six provinces utilisent maintenant ce service, le Manitoba s'ajoutant au nombre en juillet 2011. À l'aide du service de DPA, l'ARC reçoit les renseignements sur les naissances directement des registres de l'état civil des provinces et des territoires et utilise ces renseignements pour inscrire les nouveaux-nés canadiens aux programmes de prestation et de crédit que nous administrons. Le nombre de demandeurs qui utilisent ce service continu d'augmenter.

- En 2011-2012, 92,4 % des demandeurs admissibles ont utilisé ce service en ligne.

Nous continuons de travailler avec les provinces et les territoires qui n'utilisent pas encore le service de DPA afin de les encourager à le faire.

demandes de renseignements

Les services téléphoniques de l'ARC fournissent des renseignements généraux aux contribuables, et aident également les contribuables qui ont des demandes de renseignements plus complexes. Les contribuables préfèrent obtenir les renseignements généraux eux-mêmes dans notre site Web, et ils appellent ensuite l'ARC s'ils ont besoin de plus amples explications ou renseignements sur la façon dont ils s'appliquent à leur situation particulière.

2 Ce service est disponible pour ceux qui s'inscrivent.

En 2011-2012 :

- par l'intermédiaire des services d'agents et automatisés, nous avons répondu à 6 919 000 demandes de renseignements liées à la prestation fiscale canadienne pour enfants, au crédit pour la TPS/TVH et aux programmes provinciaux.
- nous avons atteint notre norme de service en répondant à 76 % de nos demandes de renseignements téléphoniques sur la prestation fiscale canadienne pour enfants dans les deux minutes.
- nous avons dépassé notre norme de service pour l'exactitude et la rapidité dans la réponse aux demandes de renseignement écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels.

[**valider** l'admissibilité]

Les Canadiens s'attendent à recevoir le montant exact de prestations à temps; c'est pourquoi nous nous efforçons de faire en sorte de ne pas leur causer de difficultés inutiles en les payant en trop ou en moins.

Pour calculer correctement les versements, il nous faut des renseignements exacts et à jour de la part des bénéficiaires de prestations. Nous examinons régulièrement les comptes et les résultats du traitement afin de vérifier l'exactitude des paiements. En plus de vérifier les renseignements auprès des bénéficiaires concernant leur état civil, leur situation de garde d'enfants et leur revenu, nous utilisons des outils d'évaluation des risques sophistiqués afin de déterminer les comptes qui doivent faire l'objet d'un examen. Au cours de 2011-2012, nous avons examiné 171 832 comptes à risque élevé, et nous avons apporté des redressements à 62 % d'entre eux.

Nous informons les particuliers de la façon dont leurs comptes seront redressés afin qu'ils comprennent comment nous calculons les prestations et ce qu'ils sont en droit de recevoir.

[traitement]

En 2011-2012, l'ARC a traité 762 000 demandes de paiement de prestations ou de crédits et de changement d'état civil. Nous avons traité 756 000 redressements de comptes, mettant à jour les renseignements personnels dans le compte des bénéficiaires de prestations. Nous avons traité 951 000 nouvelles déterminations pour des comptes de crédit pour la TPS/TVH.

De plus :

- Nous avons émis 111 millions de paiements de prestations totalisant près de 21 milliards de dollars à environ 12 millions de bénéficiaires.
- Nous avons émis 915 millions de dollars en crédits d'impôt pour personnes handicapées pour 587 000 particuliers.

Nos **mesures du rendement** pour le versement des prestations

Résultats de nos activités de base	Évaluation du rendement
Les Canadiens ont accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit et les paiements sont opportuns et exacts	Atteint

Indicateur	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Pourcentage de demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil traités à temps	98 %	98,8 %	98,7 %	**99 %**	Atteint
Pourcentage des bénéficiaires de prestations qui reçoivent leurs paiements à temps	99 %	99,7 %	99,8 %	**99,9 %**	Atteint
Pourcentage des bénéficiaires de la prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) qui fournissent des renseignements complets et exacts, et reçoivent les paiements auxquels ils ont droit	95 %	94,4 %	95,5 %	**Sans objet**[1]	Sans objet
Dette de trop-payé de la PFCE en pourcentage des paiements versés	<0,4 %	0,1 %	0,4 %	**0,6 %**	En grande partie atteint
Pourcentage des comptes de la PFCE examinés qui ont donné lieu à un redressement	50 %	53,5 %	49,9 %	**61,7 %**	Atteint
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil	98 %	99,4 %	99,8 %	**99,5 %**	Atteint
Pourcentage des paiements exacts effectués au moment du traitement des redressements de mises à jour des comptes	98 %	100 %	98,2 %	**96,6 %**	En grande partie atteint

Les résultats des années précédentes peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html

[1] L'étude qui produit ce résultat est désormais effectuée tous les deux ans, les prochains résultats seront disponibles pour la période de 2012-2013.

[conclusion]

En 2011-2012, nous avons ajouté des fonctions afin d'aider les particuliers à obtenir un accès rapide aux renseignements sur leurs prestations. Nos travaux concernant la validation ciblée des comptes nous ont permis de faire en sorte que les versements soient calculés avec exactitude et de déterminer les créances en souffrance. Nous avons ajouté des services pour nos clients gouvernementaux, réduisant le chevauchements et les coûts administratifs. Les résultats que nous avons obtenus en 2011-2012 indiquent que nous avons atteint notre objectif de veiller à ce que les Canadiens aient accès aux prestations et aux crédits auxquels ils ont droit, et que les paiements connexes soient exacts et envoyés à temps.

En 2012-2013, nous continuerons d'améliorer nos services interactifs et de renseignements en ligne afin de faire progresser notre but de faciliter, pour les bénéficiaires de prestations et de crédits, l'accès rapide aux renseignements, la demande des prestations auxquelles ils ont droit et la réception des paiements exacts.

la valeur des paiements traités s'élevait à environ

419 milliards de dollars

nous avons reçu **87,4 millions** de visites dans notre site Web

nous avons répondu à **16,9 millions** d'appels

pour des renseignements généraux

2 [**aider** les contribuables]

Le régime fiscal canadien repose sur le fait que les contribuables établissent eux-mêmes leur dette fiscale, produisent leurs déclarations et effectuent leurs paiements à temps et volontairement. Cette approche d'autocotisation est essentielle à la durabilité de notre régime fiscal. Pour que l'observation volontaire fonctionne, les contribuables ont besoin de renseignements exacts et accessibles ainsi que de services conviviaux appuyés par des fonctions administratives fiables, rapides et efficaces.

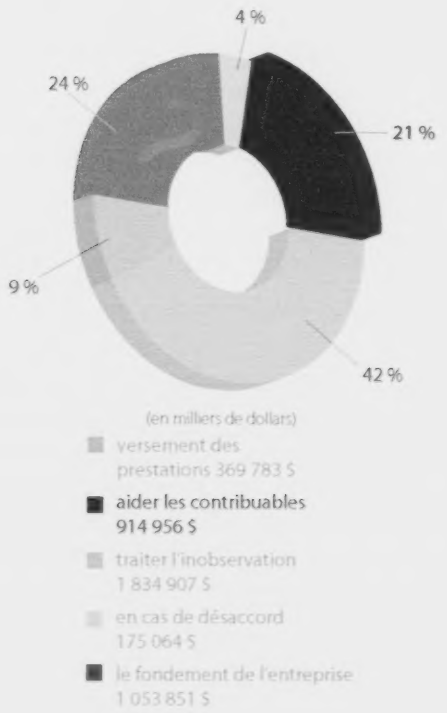
Les tiers sont des partenaires clés dans ce régime : les employeurs sont responsables de déduire et de verser l'impôt sur le revenu des particuliers pour leurs employés tout au long de l'année d'imposition, les institutions financières fournissent des données pour aider à assurer l'imposition exacte du revenu d'investissement, et les intermédiaires fiscaux aident plus de 65 %[1] des particuliers et des entreprises à préparer leurs déclarations de revenus. En 2011-2012, 91 % des particuliers ont produit leurs déclarations de revenus à temps et 94 % ont payé leurs impôts à temps.

De plus en plus, les contribuables et leurs représentants s'attendent à ce que les services du gouvernement soient accessibles en ligne, en tout temps, avec un accès sécurisé à leurs renseignements et la capacité d'effectuer des opérations régulières et même spécialisées selon le principe du libre-service. La majorité des contribuables veulent toujours avoir la possibilité de communiquer avec un agent pour poser des questions particulières et traiter des demandes de renseignements non régulières. L'ARC répond à ces besoins et à ces attentes de la façon suivante :

- elle fournit des renseignements dans différents formats à tous les contribuables et aux tiers;
- elle permet des interactions libre-service de la part des contribuables;
- elle traite les déclarations et les paiements rapidement et correctement.

[profil **des dépenses**]

Dépenses totales de l'ARC : 4,351 milliards de dollars[2]



1 Pour plus de renseignements sur notre recherche d'entreprise annuelle, visitez le www.cra-arc.gc.ca/gncy/pr/srvy2012-fra.html.

2 Ce montant représente les dépenses réelles de l'ARC selon la méthode de caisse modifiée. Veuillez consulter la page 150 pour obtenir une explication sur la façon dont ce montant se rapporte aux états financiers de l'ARC – Activités de l'Agence.

Notre but stratégique consiste à rendre l'observation plus facile pour les contribuables et leurs représentants en leur fournissant les renseignements et les services dont ils ont besoin pour se conformer volontairement aux lois fiscales. Nous mesurons notre succès en matière d'aide aux contribuables en examinant le nombre de contribuables qui produisent leurs déclarations et paient leurs impôts à temps, les résultats de nos sondages auprès de la clientèle ainsi que les taux d'utilisation de nos divers modes de prestation de services.

[fournir des renseignements]

site **Web**

Le site Web de l'ARC est notre voie de communication principale pour fournir des renseignements généraux aux contribuables et à leurs représentants. Nous maintenons 155 000 pages de renseignements qui sont mis à jour régulièrement. Nous recherchons aussi activement les pratiques exemplaires dans le domaine de la gestion de sites Web, et nous les appliquons à notre site si c'est possible et convenable.

- Au cours du dernier exercice, nous avons reçu 87,4 millions de visites dans notre site Web.

sensibilisation

En 2011-2012, l'ARC a continué à offrir différentes voies de communication pour fournir des renseignements aux contribuables, comme les séances d'information en personne et les webinars, qui sont des présentations interactives sur le Web. Ces offres présentent aux contribuables des renseignements importants au sujet du lancement d'une petite entreprise, de l'inscription à un compte de TPS/TVH, des exigences relatives aux retenues à la source, de la préparation de relevés T4 et plus encore. Ils sont aussi offerts aux organismes de bienfaisance, aux programmes de recherche scientifique et de développement expérimental, aux spécialistes en déclarations de revenus et aux fiscalistes. Nous proposons également un bon nombre de vidéos en ligne au sujet des programmes et des initiatives de l'ARC. Nous élargissons la gamme d'information disponible en ligne afin que les contribuables puissent obtenir les renseignements dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, à la maison ou au bureau.

En 2011-2012, nous avons:

- présenté 26 webinaires.
- donné 3 686 séances de sensibilisation à plus de 89 000 participants.
- publié une vidéo sur notre site Web intitulée « Comment préparer votre déclaration de revenus et de prestations ».
- publié quatre vidéos à l'intention des entreprises, soit « Démarrer votre entreprise », « Information sur la paie pour une nouvelle petite entreprise », « Conservation des registres » et « Déclaration des revenus et des dépenses d'entreprise ».

le saviez-vous? Vous pouvez discuter avec l'ARC et lui poser des questions sur des sujets fiscaux généraux sur Twitter.

médias **sociaux**

L'ARC bâtit progressivement sa capacité à offrir des renseignements par l'intermédiaire d'outils de médias sociaux populaires tels YouTube et Twitter. Au cours de la période de production des déclarations de cette année, nous avons élargi l'utilisation des médias sociaux. Cela comprend l'envoi de gazouillis concernant des communiqués de presse, des conseils fiscaux et des avis de condamnation pour évasion fiscale, ainsi que l'acheminement des utilisateurs vers notre site Web. Nos messages sont souvent partagés à un public plus vaste, ce qui augmente le nombre d'abonnés.

- Au cours de la période de production des déclarations, les gazouillis ont joint plus de 40 000 utilisateurs.

En novembre, nous avons lancé un projet pilote afin de passer du simple partage de messages sur Twitter à une interaction avec les abonnés. Nous avons commencé à répondre à des questions et à offrir de l'aide en gazouillant les liens vers notre site Web. Par cet échange, nous avons fourni des renseignements sur plus de 20 sujets, allant des crédits d'impôt aux changements d'adresse, en passant par l'adresse du bureau des services fiscaux le plus proche.

Nous continuons aussi d'utiliser le canal YouTube de l'ARC pour partager des vidéos informatives sur les nouveaux crédits d'impôt, comme le crédit d'impôt pour les activités artistiques des enfants, et notre service IMPÔTNET.

- Nos vidéos sur YouTube ont été visionnées plus de 36 500 fois au cours de 2011-2012.

[**interactions** avec les contribuables]

L'ARC aide les contribuables à effectuer des paiements et à produire des déclarations, et elle leur donne les renseignements dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada. Nous visons à traiter les demandes de renseignements et les opérations des contribuables rapidement et de façon efficace et exacte. Reconnaissant le fait que les contribuables sont plus susceptibles d'observer la loi s'il est facile de le faire, nous cherchons à établir des services qui sont faciles d'emploi et qui réduisent le fardeau de l'observation. Puisqu'un grand nombre de contribuables préfèrent faire appel à un représentant autorisé, l'ARC offre des services afin d'aider les intermédiaires fiscaux à agir pour le compte de leurs clients.

le saviez-vous? les numéros d'entreprise peuvent être utilisés avec d'autres partenaires gouvernementaux, comme le ministère de l'Environnement de l'Ontario et les services de l'état civil de la Colombie-Britannique.

libre-service **en ligne**

Beaucoup de contribuables et d'intermédiaires fiscaux préfèrent mener leurs affaires avec l'ARC au moyen du libre-service en utilisant nos portails sécurisés : Mon dossier pour les particuliers et Mon dossier d'entreprise pour les entreprises. Notre portail Représenter un client permet aux intermédiaires fiscaux d'effectuer des opérations propres à un compte au nom des particuliers et des entreprises qu'ils représentent. Notre service Accès rapide procure aux particuliers un accès immédiat à certains de leurs renseignements dans Mon dossier. Au cours des dernières années, nous avons rendu prioritaire l'amélioration de nos portails en ligne : nous les considérons comme une clé pour rendre l'observation plus facile pour les particuliers et les entreprises.

Mon **dossier** pour les particuliers

- Nos pages Web libre-service Accès rapide ont eu plus de 440 000 nouveaux utilisateurs uniques en 2011-2012, et environ un million d'accès chaque année depuis son lancement en 2007-2008.
- En 2011-2012, 5 837 173 utilisateurs ont ouvert une session avec succès dans Mon dossier.
- Nous avons amélioré l'aspect et la convivialité du site afin de le rendre plus facile à naviguer.
- Nous avons ajouté sept nouveaux services et des améliorations au service dans Mon dossier au cours de 2011-2012. Parmi les fonctions ajoutées, les utilisateurs de Mon dossier peuvent :
  - changer leur état civil;
  - vérifier les relevés T4 et T4A afin de réduire les erreurs de déclaration;
  - visionner des renseignements tels que les montants de report des frais de scolarité.

Mon **dossier d'entreprise**

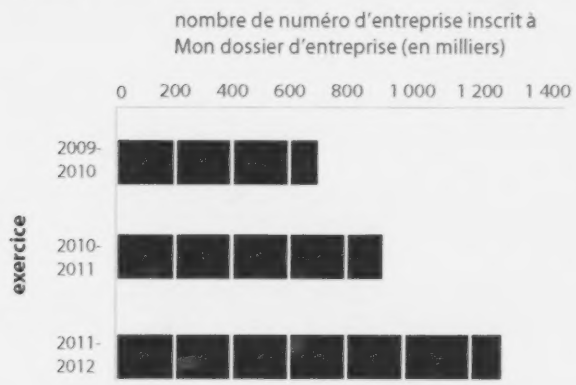
- Nous avons ajouté 23 nouveaux services et des améliorations au service dans Mon dossier d'entreprise en 2011-2012. Parmi les fonctions ajoutées, les utilisateurs de Mon dossier d'entreprise peuvent :
  - redresser des déclarations de TPS/TVH ayant déjà fait l'objet d'une cotisation ou produire un choix lié à la TPS/TVH en ligne;
  - calculer les paiements d'acomptes provisionnels pour la prochaine période de production de déclaration;
  - transférer des paiements d'un programme à un autre;
  - soumettre des demandes propres à un compte concernant les déclarations de TPS/TVH, les remboursements de TPS/TVH, les déclarations de

revenus des sociétés T2 et les déclarations des entreprises spécialisées;

- visionner des messages propres à un compte par l'intermédiaire du Centre des messages sur le portail Mon dossier d'entreprise.

- L'utilisation de Mon dossier d'entreprise a augmenté considérablement depuis son lancement. Au cours des trois derniers exercices, le nombre d'entreprises inscrites à Mon dossier d'entreprise a augmenté de 70,9 %.

figure 1 Inscription à Mon dossier d'entreprise



Représenter un client

- Nous avons ajouté des fonctions au portail Représenter un client qui le rendent plus facile d'utilisation pour les spécialistes en déclarations de revenus et les fiscalistes en ce qui regarde la gestion des comptes et la présentation des demandes en ligne pour visionner les opérations de leurs représentants.

- Il y a eu une hausse importante de l'utilisation de notre service Représenter un client, ce qui indique que les intermédiaires l'ont adopté.

Indicateur	2010-2011	2011-2012	Variation
Représenter un client – comptes de particulier accédés	3 193 919	**4 522 971**	41,6 %
Représenter un client – comptes d'entreprise accédés	1 162 177	**1 850 268**	59,2 %

services **téléphoniques**

Les services téléphoniques de l'ARC fournissent des renseignements généraux aux contribuables et répondent à des demandes de renseignements plus complexes. Les contribuables préfèrent trouver eux-mêmes les renseignements dans notre site Web, et ils appellent ensuite l'ARC s'ils ont besoin de plus amples explications ou renseignements sur la façon dont ils s'appliquent à leur situation particulière.

- En 2011-2012, nous avons répondu à 16 999 922 appels par l'entremise des agents ou des services automatisés.

[services **de traitement**]

Chaque année, l'ARC reçoit plus de 38,6 millions de déclarations de revenus et de renseignements des particuliers, des entreprises et de tiers. L'ARC traite les déclarations et saisit les renseignements dans nos systèmes. Les renseignements servent à mettre à jour les comptes des contribuables et à déterminer le statut actuel de leurs obligations fiscales. Les déclarations sont ensuite classées pour référence ultérieure. L'ARC traite aussi plus de 34,7 millions de paiements provenant de nombreuses sources et méthodes de paiements différentes. Les contribuables comptent sur l'ARC pour saisir les renseignements avec exactitude et établir les cotisations rapidement et équitablement pour toutes les obligations fiscales restantes, y compris les remboursements ou l'impôt supplémentaire à payer.

les déclarations

Les particuliers et les entreprises continuent de passer aux opérations électroniques.

- Nos taux de traitement électronique pour les déclarations des sociétés et de la TPS/TVH ont augmenté de 36,3 % et de 39,8 % respectivement en 2011-2012.

- Le traitement électronique des déclarations de renseignements T4 et T5 a augmenté de 2,8 % et de 32 % respectivement par rapport au dernier exercice.

Indicateur	2010-2011	2011-2012	Variation
Particuliers – papier	10 649 845	**10 089 764**	-5,3 %
Particuliers – électroniques	16 278 055	**16 707 651**	2,6 %
Sociétés – papier	1 052 973	**783 824**	-25,6 %
Sociétés – électroniques	909 902	**1 240 644**	36,3 %
TPS/TVH – papier	4 404 311	**3 207 180**	-27,2 %
TPS/TVH – électroniques	3 107 219	**4 344 790**	39,8 %

- 91 % des particuliers produisent leurs déclarations de revenus à temps.
- 85 % des sociétés ayant un revenu imposable ont produit leurs déclarations de revenus à temps.
- 94 % des particuliers et 90 % des sociétés ont payé leurs impôts déclarés à temps.
- Nous avons traité16,7 millions de déclarations de revenus des particuliers produites par voie électronique dans les 11 jours suivant leur réception.
- Les 10,1 millions de déclarations des particuliers produites sur papier ont été traitées dans les 3,9 semaines suivant leur réception.

Lorsque nous examinons les déclarations de revenus, nous comparons les renseignements fournis par les contribuables aux renseignements disponibles auprès de tiers afin de vérifier si les contribuables ont demandé les crédits auxquels ils ont droit. Nous redressons les déclarations au besoin et envoyons tout remboursement applicable.

- Au cours de 2011-2012, nous avons corrigé près de 307 000 déclarations des particuliers.
- Cela a entraîné un redressement avantageux moyen de 316 dollars par déclaration.

paiements

Au cours de 2011-2012, l'ARC a traité environ 34,7 millions de paiements d'impôt, dont 33,4 % étaient des paiements électroniques. La valeur totale des paiements traités était d'environ 419 milliards de dollars.

Grâce aux paiements électroniques, le paiement de l'impôt dû est plus pratique et facile pour les contribuables. Si les contribuables choisissent de payer par chèque, l'ARC dépose rapidement les paiements afin que les contribuables puissent connaître avec certitude leur situation fiscale.

- Pour la majeure partie de 2011-2012, nous avons dépassé notre objectif de dépôt des paiements dans les 24 heures après les avoir reçus.
- Le conflit de travail de Postes Canada en juin et en juillet a eu une incidence sur notre capacité à atteindre nos objectifs pour le traitement des paiements. Par conséquent, notre moyenne pour l'exercice était de 94 % des paiements déposés dans les 24 heures.
- Nous avons traité près de 1,5 million de paiements électroniques de plus en 2011-2012 qu'en 2010-2011.
- Au cours de la période de production des déclarations de 2011, nous avons fait la promotion des avantages du paiement en ligne auprès des contribuables, à l'aide du site Web de l'ARC, des communiqués de presse, des vidéos, de Twitter et de notre document d'information sur la période de production des déclarations. Notre message principal était « Gagnez du temps, payez en ligne! »

Nous étudions des possibilités futures pour améliorer la facilité d'accès pour les particuliers et les entreprises, et nous continuons de réaliser des progrès dans le cadre de notre stratégie de paiements visant à utiliser de nouvelles technologies sécurisées dans la mesure du possible.

certitude précoce

Certains contribuables demandent à l'ARC des renseignements écrits sur la façon dont une loi fiscale s'applique dans un contexte particulier. L'ARC fournit des interprétations techniques écrites non contraignantes sur un aspect particulier de la loi fiscale afin d'aider les contribuables à s'assurer qu'ils observent la loi dans la cadre des opérations qu'ils envisagent. Les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu sur une opération particulière proposée par un contribuable sont contraignantes pour l'ARC, pourvu que le contribuable entreprenne l'opération telle qu'elle est décrite. Ce service technique aide les contribuables en leur donnant les renseignements nécessaires pour mener leurs affaires fiscales avec confiance et certitude au Canada et au-delà des frontières internationales.

- Le délai d'exécution pour rendre des interprétations techniques aux contribuables a atteint notre norme de service pour la quatrième année consécutive.

Il s'est avéré difficile pour l'ARC d'atteindre sa norme de service qui est de fournir les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans les 60 jours. Ces décisions comportent souvent des questions d'une grande complexité technique et la charge de travail est aussi influencée par des facteurs hors du contrôle de l'ARC, comme des modifications législatives ou des décisions des tribunaux. Pour régler cette situation, nous avons apporté des changements au processus du circuit de travail et nous avons révisé notre norme de service pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu. Ces changements fixent une norme de service difficile, mais réaliste, pour l'ARC. Il peut aussi y avoir des possibilités de réduire ces contraintes de la charge de travail en fournissant des services de renseignements rapides et détaillés en ligne qui donneront aux contribuables le degré de certitude dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées.

[influencer les attitudes en matière **d'observation**]

Le fait d'aider les contribuables à comprendre les résultats positifs de l'observation et les conséquences négatives de l'inobservation s'avère important pour obtenir une observation volontaire. Nous devons nous assurer que les contribuables comprennent leurs obligations fiscales et qu'ils sont intéressés à s'y conformer. L'ARC travaille avec des partenaires du gouvernement, de la collectivité et de l'industrie afin d'aider les contribuables à comprendre que le fait de payer des impôts fait partie du sens civique et d'une économie en santé.

Nos activités visant à influencer les attitudes en matière d'observation se concentrent plus particulièrement sur l'économie clandestine. Une étude de Statistique Canada[3] publiée en septembre 2012 a permis de constater que, en 2009, les trois secteurs les plus importants de l'économie qui participent à des activités de l'économie clandestine étaient la construction (29 %), le commerce au détail (20 %) et l'hébergement et la restauration (12 %). L'ARC a présenté des séances de sensibilisation aux entreprises et aux particuliers qui peuvent être exposés à l'économie clandestine afin de les aider à en comprendre les risques.

- L'ARC a formé un partenariat avec la Colombie-Britannique, le Nouveau-Brunswick et l'Ontario afin de mettre à l'essai l'initiative des écoles de métier, un nouveau projet éducationnel axé sur la sensibilisation à l'égard des responsabilités fiscales des étudiants qui se préparent à des carrières dans l'industrie de la construction et de la rénovation.
- La campagne de l'ARC « Par écrit, s.v.p.! » rappelle aux propriétaires qui entreprennent des projets de rénovation qu'un contrat officiel constitue une protection.

[**divulgations** volontaires]

Le Programme des divulgations volontaires représente pour les contribuables un moyen de divulguer des renseignements inexacts ou incorrects. Nous leur présentons ce programme comme une occasion de corriger les erreurs antérieures et de mettre de l'ordre dans leurs affaires fiscales. Les contribuables qui utilisent le programme doivent payer les impôts exigibles en plus des intérêts, mais ils évitent les pénalités et les poursuites relatives aux montants divulgués. Les renseignements tirés de ces divulgations sont utiles pour l'identification d'autres contribuables qui peuvent ne pas avoir bien établi leurs obligations fiscales. En 2011-2012, le nombre de divulgations volontaires a augmenté de 18,4 %, et nous avons relevé plus de 863 millions de dollars en revenus non déclarés. La hausse des cas reçus est en partie attribuable à une meilleure promotion du programme. Elle est aussi un signe positif démontrant que les contribuables deviennent de plus en plus conscients de leurs obligations fiscales.

Indicateur	2010-2011	2011-2012	Variation
Cas reçus	12 811	**15 167**	18,4 %
Cas traités	13 009	**13 633**	4,8 %
Revenus non déclarés découverts par le programme	773 million $	**863 million $**	11,6 %
Cas en inventaire	3 507	**5 040**	43,7 %

3 Pour plus d'informations sur le rapport de Statistique Canada, Estimation de l'économie clandestine au Canada, 1992-2009, visitez le www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/120921/dq120921g-fra.htm.

Nos **mesures du rendement** pour aider les contribuables

Résultat de nos activités de base	Évaluation du rendement
Les contribuables ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales.	Atteint

Indicateur	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une interprétation technique en matière d'impôt sur le revenu	90 jours (moyenne)	89	87	**90**	Atteint
Nombre moyen de jours pour envoyer aux contribuables une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu	60 jours (moyenne)	98	102	**106**	Non atteint
Paiements électroniques	Tendance à la hausse	26,5 %	29,7 %	**33,4 %**	Atteint
Pourcentage des particuliers qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	57,9 %	60,3 %	**62,3 %**	Atteint
Pourcentage des déclarations de la TPS/TVH qui sont produites par voie électronique	Tendance à la hausse	25 %	41,3 %	**57,5 %**	Atteint
Pourcentage des sociétés qui produisent par voie électronique	Tendance à la hausse	28,5 %	46,8 %	**61,4 %**	Atteint
Pourcentage des demandeurs de renseignements généraux qui ont joint notre service téléphonique	90 %	91 %	92 %	**91 %**	Atteint
Pourcentage des demandeurs de renseignements des entreprises qui ont joint notre service téléphonique	90 %	93 %	92 %	**90 %**	Atteint
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet de la PFCE	90 %	92 %	92 %	**91 %**	Atteint
Pourcentage des appelants qui ont joint notre service téléphonique au sujet du crédit pour la TPS/TVH	90 %	91 %	91 %	**90 %**	Atteint
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours	95 %	97,0 %	97,6 %	**98,2 %**	Atteint
Pourcentage des fonds de paiements non électroniques déposés dans un délai de 24 heures suivant la réception	96 %	96,6 %	97,4 %	**94,1 %**	En grande partie atteint[1]
Pourcentage de l'impôt des particuliers T1 traitées avec exactitude	98 %	99 %	98,8 %	**98,8 %**	Atteint
Pourcentage des redressements demandés par les contribuables qui ont été établis avec exactitude	96 %	96,1 %	96,1 %	**96,7 %**	Atteint
Réponses aux demandes simples d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans un délai de deux mois	80 %	81,9 %	87,5 %	**85,9 %**	Atteint
Réponses aux demandes régulières d'enregistrement des organismes de bienfaisance dans un délai de deux mois	80 %	79,8 %	95,5 %	**91,3 %**	Atteint

Les résultats des années précédentes peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html

[1] L'interruption du service postal en juin et juillet 2011 a empêché d'atteindre la cote « atteint ».

[conclusion]

Les services de l'ARC visant à aider les contribuables et leurs représentants continuent d'évoluer afin de répondre aux besoins existants et nouveaux des Canadiens. En 2011-2012, nous avons atteint ou en grande partie atteint tous nos objectifs visant à aider les contribuables. La croissance de la participation à nos services en ligne est un indicateur que l'ARC répond avec succès aux attentes du libre-service électronique. Par conséquent, l'ARC considère qu'elle a atteint son objectif général quant à l'aide aux contribuables en 2011-2012. Cependant, nous n'avons pas atteint notre norme de service pour l'envoi de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu : nous savons que nous devons modifier ce service, et notre engagement à son égard, afin de tenir compte du nombre et de la complexité plus élevés des demandes.

En 2012-2013, nous continuerons d'utiliser nos services interactifs et de renseignements en ligne pour faire progresser notre but visant à rendre l'observation plus facile pour les particuliers et les entreprises, et à aider les intermédiaires fiscaux à représenter leurs clients de façon compétente et précise.

nous avons relevé **14,1 milliards** de dollars
en cas d'inobservation
nous avons réglé **40 milliards** de dollars en créances fiscales
94 % des particuliers et **90 %** des sociétés
ont payé leurs impôts à temps

3 [traiter l'inobservation]

La majorité des Canadiens comprennent l'importance du sens civique et du lien entre un régime fiscal durable et notre qualité de vie.

En 2011-2012 :

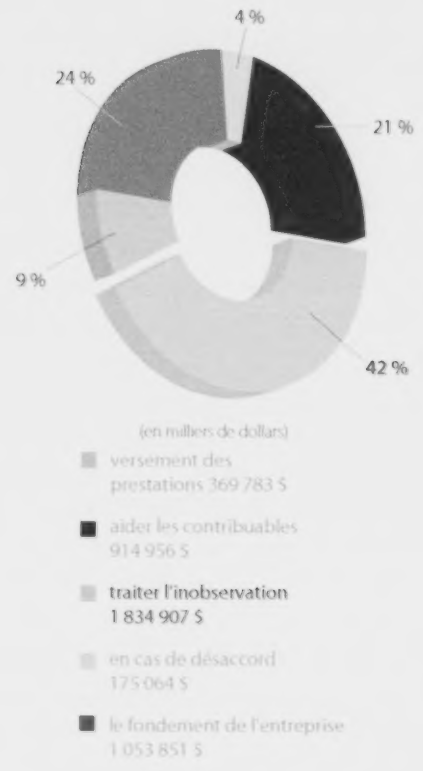
- 94 % des particuliers ont payé leurs impôts déclarés à temps.
- 91 % des particuliers ont produit leurs déclarations de revenus à temps.
- 90 % des sociétés ont payé leurs impôts déclarés à temps.
- 85 % des sociétés ayant un revenu imposable ont produit leur déclaration de revenus à temps[1].
- 94 % des entreprises étaient inscrites aux fins de la TPS/TVH[2].

L'ARC se préoccupe sérieusement de l'inobservation. Certains cas d'inobservation proviennent d'une erreur ou d'un malentendu. Dans ces cas, nous nous fions à nos systèmes pour repérer et corriger la déclaration de revenus. Nous avons recours à une approche graduelle en matière d'intervention afin de voir à ce que l'inobservation soit abordée le plus rapidement possible, selon la mesure la moins envahissante. Nos outils d'évaluation du risque nous aident à choisir la stratégie la plus efficace.

Pour les cas plus complexes, les dossiers sont renvoyés à des vérificateurs et à des spécialistes aux fins d'examen, ce qui entraîne parfois une vérification complète.

profil des dépenses

Dépenses totales de l'ARC : 4,351 milliards de dollars[3]



1 Presque toutes les sociétés imposables utilisées dans ce calcul ont produit leurs déclarations de revenus dans les cinq ans, soit volontairement, soit en raison de nos efforts auprès des non-déclarantes.

2 Ces estimations utilisent le nombre d'entreprises qui ont produit des déclarations à temps pour le compte des inscrits. Dans ce calcul, la population des entreprises comprend des petites entreprises qui ne sont pas tenues de s'inscrire. Par conséquent, les données peuvent sous-estimer la proportion des entreprises qui s'inscrivent réellement pour percevoir la TPS/TVH.

3 Ce montant représente les dépenses réelles de l'ARC selon la méthode de caisse modifiée. Veuillez consulter la page 150 pour obtenir une explication sur la façon dont ce montant se rapporte aux états financiers de l'ARC – Activités de l'Agence.

Les secteurs des programmes spécialisés utilisent aussi leurs connaissances avancées et leur expertise pour repérer les cas où il existe un risque d'inobservation élevé, et pour mener des vérifications des cas qui présentent le risque le plus élevé. Cette approche progressive pour traiter l'inobservation mène à l'intervention la plus rentable et la plus efficace, et impose un fardeau moins élevé sur le contribuable. Nos activités pour traiter l'inobservation comprennent ce qui suit :

- une intervention précoce
- une intervention complexe
- l'exécution
- le paiement des créances fiscales

Notre but consiste à nous assurer que les cas d'inobservation repérés sont traités. Pour atteindre ce but, nous concentrons une grande partie de nos efforts sur la détection et l'intervention précoces. Si nous pouvons traiter l'inobservation avant que le comportement ne s'aggrave ou devienne une habitude, nous pouvons réduire le besoin de mesures d'exécution plus agressives et complexes.

[**intervention** précoce]

La technologie de l'information, le renseignement d'entreprise et nos systèmes d'évaluation des risques constituent le fondement de notre méthode d'intervention précoce.

En 2011-2012, nous avons traité environ :

- 27 millions de déclarations des particuliers et des fiducies;
- 2 millions de déclarations des sociétés;
- 7,5 millions de déclarations de la TPS/TVH.

Toutes les déclarations sont soumises à un ensemble complet de validations du système pour détecter les erreurs et apporter des corrections. Cela nous permet de repérer des écarts dans les montants, les déductions et les crédits que les contribuables déclarent dans leurs déclarations de revenus. Nous corrigeons ces erreurs ou omissions au moyen d'un processus automatisé et envoyons au contribuable un avis de cotisation indiquant les résultats.

De plus, nous utilisons des modèles d'évaluation du risque afin de nous aider à repérer les déclarations nécessitant un examen plus approfondi. Notre processus d'examen d'intervention précoce consiste en quatre programmes de traitement principaux : le programme de validité de confiance, la revue du traitement, le rapprochement des particuliers et le programme de revue des cotisations des sociétés.

Ce processus d'examen d'intervention précoce nous a permis de repérer plus d'un milliard de dollars liés à l'inobservation en 2011-2012, équivalents au montant en dollar identifié l'année passée.

Les zones communes de malentendu que nous identifions dans l'examen initial sont analysées pour détecter les tendances et les écarts en matière de services. Si approprié, ce renseignement est inséré dans nos systèmes d'évaluation de risque afin de nous aider à identifier des dossiers pour un examen plus approfondi.

programme de **validité de confiance**

Notre Programme de validité de confiance nous permet de repérer et de corriger les erreurs et les demandes de remboursement inadmissibles dans les déclarations des particuliers avant de finaliser un avis de cotisation.

- En 2011-2012, nous avons repéré en moyenne 445 dollars en retour d'impôt sur les déclarations additionnelles, totalisant 156 millions de dollars.

programme de **revue du traitement**

Après l'envoi de l'avis de cotisation, notre programme de revue du traitement sélectionne les dossiers qui ont été repérés par notre processus de cotation des risques pour une revue plus approfondie d'éléments comme les crédits d'impôt. Nous demandons ensuite aux contribuables de fournir plus d'information pour vérifier leurs demandes de remboursement.

- En 2011-2012, le programme de revue du traitement a repéré 213 millions de dollars en impôts fédéraux, provinciaux et territoriaux.

programme de **rapprochement**

Cette étape de notre processus de revue compare les renseignements que nous avons obtenus de tiers avec les déclarations de revenus produites par les particuliers. Nous corrigeons les renseignements qui ne sont pas exacts ou complets dans la déclaration d'origine.

- En 2011-2012, le programme de rapprochement a généré des cotisations totalisant 665 millions de dollars en impôts des particuliers supplémentaires.

programme de revue des **cotisations des sociétés**

Ce programme effectue la validité et examine les déclarations de revenus des sociétés pour s'assurer que les cotisations sont exactes. Puisque les revues sont effectuées peu après l'établissement initial des cotisations, nous repérons les erreurs tôt et les corrigeons. Ce programme aide les sociétés contribuables à éviter de répéter les mêmes erreurs et réduit leur risque de payer des pénalités et des intérêts.

Au cours de la dernière année, nous avons revu 68 222 déclarations, soit une hausse de 41 % par rapport à l'année précédente, et nous avons repéré 51,8 millions de dollars en impôts supplémentaires. Nos revues ont aussi entraîné des redressements de 273,8 millions de dollars des soldes cumulatifs de pertes déclarés dans les déclarations de revenus des sociétés.

[**intervention** complexe]

Lorsque des anomalies plus graves sont notées, soit par des renvois de nos programmes d'intervention précoce, soit par l'évaluation des risques au sein des secteurs de programmes spécialisés, nous renvoyons les dossiers aux centres d'expertises appropriés pour une revue plus intensive. L'analyse opérationnelle et les modèles de risque nous aident à déterminer le niveau d'intervention nécessaire.

Chacun des programmes suivants représente l'une des interventions en matière d'observation les plus intensives de l'ARC.

retenues à la source

Les employeurs sont responsables de retenir, de verser et de déclarer les retenues à la source. Ces sommes sont réputées détenues en fiducie par les employeurs jusqu'à ce qu'ils les soumettent à l'ARC. Ces opérations sont traitées par l'entremise du Système de retenues sur la paye de l'ARC.

Étant donné le rôle important que jouent les entreprises dans la perception de l'impôt au nom de l'ARC, nous travaillons afin d'assurer l'intégrité de ce processus.

Notre Programme d'examen des fiducies passe en revue et examine les programmes pour les employeurs et les entreprises concernant les activités liées au recouvrement de retenues à la source et de TPS/TVH.

En 2011-2012, la valeur totale identifiée des activités liées à l'observation des employeurs s'élevait à 1,7 milliard de dollars, légèrement à la hausse relativement au 1,6 milliard de dollars repérés l'année dernière.

le saviez-vous? Les demandes fictives de remboursements de la taxe sur la valeur ajoutée représentent le défi le plus important des administrations fiscales partout dans le monde. Pour réduire ce risque, nous avons amélioré notre revue des paiements anticipés de remboursements de la TPS/TVH.

risque et processus de **vérification**

L'évaluation du risque est le fondement de l'approche de l'ARC pour traiter les cas d'inobservation liée à l'impôt sur le revenu. En règle générale, les interventions de vérification sont réservées aux cas d'inobservation les plus graves. Toutefois, une quantité mesurée des ressources de vérification sont aussi investies dans des vérifications de recherche et d'autres projets liés à l'observation. Ces projets permettent à l'ARC de déterminer les risques émergents et de valider l'efficacité de nos évaluations des risques, de sorte que nous perfectionnons continuellement les stratégies que nous utilisons pour traiter les risques.

Le Programme de vérification de recherche est un projet sur quatre ans qui établira des taux d'observation valides sur le plan statistique pour divers secteurs de l'industrie et il nous permettra de déterminer les cas d'inobservation possibles avec plus de précision à l'avenir.

Dans le secteur des petites et moyennes entreprises, nous traitons des enjeux d'inobservation les plus courants dans les secteurs à risque élevé et écrivons aux contribuables afin de les aviser des possibilités d'inexactitudes.

Dans certains cas, les lettres pourraient servir à expliquer le type de déductions permises en vertu de la *Loi de l'impôt sur*

le revenu et le type de documents nécessaires pour justifier de telles demandes. Les entreprises sont alors invitées à réviser leurs déclarations, et si elles ont des questions ou des préoccupations, à communiquer avec notre bureau. Cette méthode de communication avec les entreprises entraîne souvent les contribuables à modifier leurs déclarations et à changer leur approche à l'égard des déclarations de revenus futures.

En 2011-2012, nos programmes de vérification ont permis de repérer plus de 8.7 milliards[4] de dollars liés à l'inobservation en appliquant une approche fondée sur le risque.

- Les vérifications de l'impôt sur le revenu des contribuables dans nos programmes des petites et moyennes entreprises ont permis de repérer plus de 1,5 milliard de dollars liés à l'inobservation.
- Les vérifications de l'impôt sur le revenu des contribuables dans nos programmes du secteur international et des grandes entreprises ont permis de repérer plus de 5,6 milliards de dollars liés à l'inobservation.

tps/tvh

Les entreprises peuvent recevoir un chèque de remboursement si leurs crédits de taxe sur les intrants sont supérieurs à la TPS/TVH perçue. En 2011-2012, nous avons mis en œuvre un modèle afin d'améliorer notre examen des paiements anticipés des remboursements de TPS/TVH en nous assurant de sélectionner de façon uniforme les déclarations de TPS/TVH à solde créditeur et certaines déclarations de TPS/TVH à solde débiteur.

- L'activité de vérification liée à la TPS/TVH a repéré plus de 1,1 milliard de dollars liés à des cas d'inobservation.

non-déclarant/non-inscrit

Ce programme a pour but d'identifier les particuliers, les sociétés et les fiducies qui ne produisent pas de déclarations de revenus, de même que les entreprises qui devraient être inscrites pour percevoir et verser la TPS/TVH.

Nous avons adopté une approche progressive pour traiter les cas d'inobservation en matière de production et d'inscription. Nous pouvons soit envoyer une lettre, téléphoner au contribuable ou faire appel à nos spécialistes hautement qualifiés pour identifier les contribuables qui ne se sont pas inscrits ou dont les déclarations sont en souffrance.

Dans le cadre de ce programme, en 2011-2012 :

- 2,6 milliards de dollars en taxes ont été repérés;
- 630 384 déclarations qui n'avaient pas été produites ont été obtenues;
- 8 569 entreprises non inscrites aux fins de la TPS/TVH ont été identifiées et inscrites;
- 154 671 déclarants contrevenants de la TPS/TVH ont été identifiés et des mesures ont été prises à leur égard.

le saviez-vous? Vous pouvez signaler les cas d'évasion fiscale soupçonnés sous le couvert de l'anonymat en communicant avec le Centre d'indices des dénonciateurs de l'ARC.

Nos mesures ont contribué à un taux de production des déclarations de 99 % pour les sociétés et de 97,5 % pour les particuliers dans les cinq ans à compter de la date limite de production des déclarations.

L'ARC cherche toujours de nouvelles méthodes pour encourager les contribuables à observer les lois fiscales. Cette année, nous avons lancé un projet visant à envoyer aux nouveaux inscrits aux fins de la TPS/TVH et aux employeurs des rappels automatisés des dates auxquelles leurs déclarations et leurs paiements étaient exigibles. Nous avons constaté que les inscrits avec qui nous communiquions étaient 12 % plus susceptibles de se conformer que ceux avec qui nous n'avions pas communiqué. Ces résultats sont encourageants et nous continuerons de mettre à l'essai ce service de rappel pour les nouvelles entreprises en 2012-2013.

planification fiscale **abusive**

La planification fiscale abusive est un défi auquel les pays développés sont confrontés. Elle peut comporter des structures très complexes avec des éléments à la fois nationaux et internationaux. Elle est souvent organisée par

4 Incluant la TPS/TVH pour la somme de 1,1 milliard de dollars

les planificateurs fiscaux et les promoteurs pour les particuliers, les fiducies et les sociétés, et peut avoir un fondement juridique au sens technique, mais elle va au-delà de l'intention du Parlement lorsque les lois ont été adoptées. En général, les stratagèmes de planification fiscale abusive sont conçus dans le but principal d'éviter de payer les impôts. Si nous ne l'arrêtons pas, la planification fiscale abusive est un risque pour l'intégrité et l'équité du régime fiscal du Canada.

L'ARC a une stratégie à multiples facettes pour lutter contre la planification fiscale abusive. Nous avons recours à des spécialistes dans nos centres d'expertise, nous travaillons avec d'autres administrations fiscales et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) afin de partager des renseignements sur les stratagèmes fiscaux. Nous effectuons des modifications législatives pour enrayer les échappatoires découvertes dans le cadre des vérifications, et travaillons avec le ministère des Finances afin de négocier des accords internationaux d'échange de renseignements fiscaux.

le saviez-vous? Nous avons mis en place un nouveau système d'estampillage des produits du tabac. Nous avons informé le public que, à compter du 1er juillet 2012, tous les produits du tabac légaux sur le marché des produits libérés des droits doivent porter un timbre d'accise.

Cette stratégie a entraîné une incidence fiscale de 1,3 milliard de dollars en 2011-2012.

Une autre partie de notre stratégie comporte l'imposition de pénalités à des tiers afin de décourager les promoteurs de promouvoir des stratagèmes de planification fiscale abusive. Au cours de 2011-2012, nous avons fermé un total de 17 cas de pénalités imposées à des tiers. La valeur totale des pénalités imposées était de plus de 2,5 millions de dollars.

organismes de bienfaisance

Les organismes de bienfaisance enregistrés au Canada sont exonérés d'impôt et peuvent délivrer des reçus aux fins de l'impôt pour dons de bienfaisance aux donateurs. Pour conserver ces privilèges, les organismes de bienfaisance enregistrés doivent produire une déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés ainsi que des états financiers et respecter les exigences selon la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Bien que les cas d'inobservation grave et intentionnelle soient rares, il en existe. Citons par exemple les stratagèmes d'abris fiscaux abusifs décrits à la section de la planification fiscale abusive, l'émission de faux reçus pour dons aux fins de l'impôt et des méthodes de collecte de fonds inacceptables.

Le niveau d'observation par les organismes de bienfaisance enregistrés est élevé et demeure stable comparativement aux années précédentes. Le taux de production à long terme demeure également élevé; les plus récentes données disponibles indiquent un taux de 98 %.

- En 2011-2012, parmi les organismes de bienfaisance enregistrés, 1 104 organismes ont fait l'objet d'une révocation pour défaut de produire leur déclaration annuelle.
- Nous avons achevé 713 vérifications d'organismes de bienfaisance enregistrés.
- Des vérifications aléatoires ont eu pour résultat la révocation de l'enregistrement de trois organismes de bienfaisance.

recherche **scientifique** et du développement **expérimental**

En 2011, notre programme de la Recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) a fourni plus de 3,6 milliards de dollars en aide fiscale à plus de 23 000 demandeurs, une augmentation de 100 millions de dollars par rapport à l'année précédente. Nous veillons aussi à ce que les entreprises préparent leurs demandes de remboursement conformément aux lois fiscales, aux politiques et aux procédures. En raison de ces efforts, nous avons repéré et traité 425 millions de dollars en cas d'inobservation l'an dernier.

Au cours de 2011-2012, nous avons aussi continué de regrouper et de préciser nos documents de politique actuels sur la RS&DE et les directives connexes afin d'aider les demandeurs à mieux comprendre comment fonctionne le programme. Les consultations publiques en ligne ont pris fin en février 2012, et nous nous attendons à présenter un rapport sur nos résultats relativement à cette initiative dans notre *Rapport annuel au Parlement de 2012-2013*.

En octobre 2011, le groupe d'experts chargé de l'examen de la Recherche et développement (R-D) a publié son rapport au gouvernement du Canada sur son examen du soutien fédéral de la R-D. Le groupe a noté que le programme de la RS&DE tient un rôle essentiel dans la réduction des coûts de la R-D industrielle pour les entreprises, l'amélioration des investissements en R-D et l'évolution du Canada en un milieu plus attrayant pour la réalisation d'activités de R-D. Le groupe a également présenté au gouvernement des recommandations sur la façon d'améliorer le soutien aux entreprises et pour les aider à devenir des entreprises concurrentielles de plus grande taille à l'échelle mondiale. Informé par les conseils du Groupe d'experts chargé de l'examen de la R-D, le gouvernement du Canada a annoncé, dans le budget fédéral de 2012, un certain nombre de mesures législatives visant à simplifier le programme de la RS&DE et à le rendre plus rentable, ainsi que des mesures administratives visant à améliorer le caractère prévisible du programme. Au cours des prochaines années, l'ARC mettra ces mesures en œuvre.

le saviez-vous? L'ARC recouvre aussi d'autres créances pour le compte des ministères fédéraux. Nous avons recouvré 590 millions de dollars au cours du dernier exercice.

économie **clandestine**

L'économie clandestine est définie comme le revenu non déclaré découlant d'une activité économique qui serait généralement imposable si elle était déclarée à des fins fiscales. L'économie clandestine nuit à la concurrence des entreprises canadiennes parce qu'elle offre un avantage injuste à ceux qui n'observent pas les lois fiscales. Ces entreprises imposent un plus grand fardeau à tous les Canadiens pour le financement de programmes socioéconomiques, comme les soins de santé et l'éducation. La preuve démontre que les entreprises qui participent à l'économie clandestine créent aussi d'autres problèmes. Par exemple, elles privent les employés d'un accès aux programmes sociaux comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada ou le Régime des rentes du Québec. L'économie clandestine rend plus difficile pour les consommateurs de se prévaloir de recours pour les produits et services fournis par des entreprises qui y participent.

Nous employons une approche à deux volets pour lutter contre l'activité de l'économie clandestine. Premièrement, à l'aide de nos efforts de sensibilisation, nous éduquons les gens et influençons leur attitude à l'égard de l'observation. Deuxièmement, nous utilisons la recherche, comme l'étude de 2012 de Statistique Canada, afin d'ajuster notre façon d'attribuer les ressources aux secteurs qui présentent le risque le plus élevé. Cette étude[5] de Statistique Canada estime que l'activité économique clandestine au Canada étaient équivalent à 2,3% du produit intérieur brut en 2009, soit une baisse de 2,9% par rapport à 1992.

Ce type d'inobservation est complexe; il est donc important pour les administrations fiscales de partager les renseignements sur les différentes approches et expériences, qu'elles aient connu du succès ou non, à l'égard de ces enjeux. L'ARC continue de travailler avec des partenaires canadiens et internationaux au moyen de la recherche, du partage de renseignements, de la communication, de l'éducation et d'activités d'observation afin de réduire la participation à l'économie clandestine.

L'ARC a dirigé le groupe de travail qui a produit le rapport intitulé "Reducing opportunities for tax non-compliance in the underground economy" (Réduire les possibilités d'inobservation fiscale dans l'économie clandestine) pour le Forum sur l'administration fiscale de l'OCDE. Le rapport a été produit afin d'aider les administrations fiscales à faire progresser leurs idées et leurs pratiques sur la détermination et le traitement des risques liés à l'économie clandestine et les systèmes de paiement électronique, et de

5 Pour plus d'informations sur le rapport de Statistique Canada, Estimation de l'économie clandestine au Canada, 1992-2009, visitez le www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/120921/dq120921g-fra.htm.

favoriser la discussion et le partage des connaissances sur ces questions importantes.

- En 2011-2012, nous avons vérifié 10 627 dossiers liés à l'économie clandestine.
- Parmi les dossiers vérifiés, 80 % ont entraîné l'établissement d'une cotisation fiscale.
- Ces vérifications ont permis de repérer 513 millions de dollars en revenus non déclarés, ce qui représente une incidence fiscale connexe de 260 millions de dollars.

[exécution]

Le programme d'Exécution mène des vérifications et des enquêtes au criminel contre les personnes soupçonnées de tirer un revenu d'activités criminelles et celles qui éludent les taxes et les impôts.

L'ARC traite ces cas de fraude intentionnelle et dans certaines situations, elle renvoie les cas au Service des poursuites pénales du Canada. Les contribuables peuvent faire face à des pénalités, à des amendes imposées par le tribunal et jusqu'à cinq ans d'emprisonnement.

En 2011-2012, le programme a mené 819 vérifications d'exécution qui ont permis de repérer 67,4 millions de dollars en impôts supplémentaires à payer. Un total de 137 contribuables ont été condamnés pour évasion ou fraude fiscale, et 24 particuliers se sont vu imposer une peine d'emprisonnement.

Indicateurs	2010-2011	2011-2012	Variation
Vérifications d'exécution complétées	834	**819**	-1,8 %
Renvois au SPPC	129	**120**	-7,0 %
Mesures d'exécution (y compris les enquêtes)	3 388	**2 820**	-16,8 %
Service des poursuites pénales du Canada – taux de condamnation	100 %	**95,4 %**	-4,6 %

Les tribunaux ont imposé 6,4 millions de dollars en amendes et des peines totalisant 36 années d'emprisonnement. De plus, 120 enquêtes en matière d'impôt sur le revenu et de TPS/TVH ont été renvoyées au Service des poursuites pénales du Canada au cours du dernier exercice. Certains résultats sont inférieurs à ceux des derniers exercices parce que les cas sont plus complexes et exigent plus de ressources pour les achever.

Nous publions des communiqués de presse sur les condamnations pour évasion fiscale dans les médias locaux, régionaux et nationaux afin de montrer qu'il y a des conséquences liées à l'inobservation, et pour aider à maintenir la confiance du public à l'égard de l'intégrité du régime d'autocotisation du Canada. En 2011-2012, l'ARC a diffusé 175 communiqués de presse sur des condamnations, lesquels ont servi à produire des articles et des reportages aux nouvelles diffusées.

[paiement de la dette fiscale]

L'étape finale de notre processus d'examen de l'observation consiste à nous assurer que les contribuables versent toutes les sommes dues. Un programme de règlement des dettes efficace est un élément essentiel pour traiter l'inobservation et protéger l'assiette fiscale du Canada.

Indicateurs	2010-2011	2011-2012	Variation
Recettes brutes et comptes débiteurs (milliards $)	388 $	**419 $**	7,3 %
Inventaire âgé de moins d'un an/ recettes brutes et comptes débiteurs	2,8 %	**1,8 %**	-1,0 %

Nous avons traité environ 419 milliards de dollars en impôt, en taxes et en droits au cours du dernier exercice. De ce montant, plus de 411 milliards de dollars ont été reçus au cours de la période de production des déclarations de 2011-2012. Notre inventaire des comptes débiteurs âgés de moins d'un an est de 7,5 milliards de dollars, soit environ 1,8 % des recettes brutes.

Au cours des cinq dernières années, nos données indiquent que la majorité des particuliers et des entreprises paient leurs impôts à temps, et nous avons continué de dépasser notre objectif de 90 %.

Lorsque les contribuables n'ont pas respecté leurs obligations, nous employons une gamme de mesures d'exécution ayant plusieurs niveaux d'intervention.

Nous avons constaté que notre capacité à recouvrir une dette dépend des mesures de recouvrement rapides et efficientes, puisque plus la dette existe depuis longtemps, plus elle est susceptible d'être difficile et coûteuse à recouvrir. Nous adoptons des approches qui favorisent des mesures rapides, comme notre Centre d'appels de la gestion des créances, qui traite des dettes fiscales à volume élevé et à faible risque à un coût minime. Cela permet à nos agents de recouvrement des bureaux des services fiscaux partout au Canada de se concentrer sur les comptes plus complexes et qui présentent un risque plus élevé.

Indicateur	2010-2011	2011-2012	Variation
Pourcentage des particuliers imposables qui ont payé à temps leurs impôts	94,3 %	**93,9 %**	-0,4 %
Pourcentage de l'impôt payable par les sociétés – payé à temps	93,5 %	**89,7 %**	-3,8 %

Nous continuons de chercher des approches d'exécution plus adaptées aux risques pour traiter l'inobservation dans notre programme des comptes débiteurs. Nous continuons de mettre à jour nos stratégies afin de mieux attribuer les nouvelles charges de travail et d'accroître notre efficacité. Des initiatives telles que le modèle de l'Inventaire national des comptes débiteurs, lancé en avril 2011, et le projet pilote du secteur professionnel visent à rendre notre processus de gestion de l'inventaire plus efficace.

- Au cours du dernier exercice, nos agents des bureaux des services fiscaux ont réglé 61,6 % de cette nouvelle créance dans l'année d'arrivage, dépassant notre objectif de 60 %.
- La dette fiscale de 18,4 milliards de dollars que nous avons réglée dans nos bureaux des services fiscaux représente 94 % de la valeur monétaire des arrivages de nouvelles créances au cours du dernier exercice.

Indicateur	2010-2011	2011-2012	Variation
Recouvrement des créances fiscales – Automatisé et centres d'appels (milliards $)	16,4 $	**21,6 $**	31,7 %
Recouvrement des créances fiscales – Bureaux des services fiscaux (milliards $)	17,7 $	**18,4 $**	3,9 %
Recouvrements des créances fiscales – Total des créances recouvrées (milliards $)	34,1 $	**40 $**	17,3 %

Nos **mesures de rendement** pour traiter l'inobservation

Résultat de nos activités de base	Évaluation du rendement
On assure le traitement des cas d'inobservation repérés	Atteint

Indicateur	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Pourcentage des cas entraînant un changement					
Programme des entreprises internationales et des grandes entreprises	90 %	95,7 %	93,7 %	**87,4 %**	En grande partie atteint
Petites et moyennes entreprises	75 %	81,1 %	80,3 %	**75,3 %**	Atteint
Économie clandestine	75 %	78,9 %	78,4 %	**79,8 %**	Atteint
Incidence fiscale					
Cas d'inobservation repérés de non-déclarants pour les déclarations T1/T2/T3 et de non-inscrit à la TPS/TVH (en milliards de dollars)	2,6 $[1]	2,8 $	2,8 $	**2,6 $**	Atteint
Employeur/paie/examen de la TPS/TVH, examens et vérifications du niveau d'observation (en milliards de dollars)	1,6 $[1]	1,6 $	1,6 $	**1,7 $**	Atteint
Incidence fiscale[2] générée par ETP en vérification (en millions de dollars)					
Entreprises internationales et grandes entreprises[3]	2,7 $	3,5 $	2,9 $	**2,8 $**	Atteint
Petites et moyennes entreprises[4]	0,35 $	0,40 $	0,39 $	**0,45 $**	Atteint
Autres vérifications	0,39 $	0,40 $	0,42 $	**0,39 $**	Atteint
Incidence fiscale générale	0,9 $	1,15 $	1,02 $	**1,01 $**	Atteint
Paiement de la dette fiscale					
Pourcentage des arrivages aux BSF réglés l'année de l'arrivage	60 %	54,6 %	64,4 %	**61,6 %**	Atteint
Valeur monétaire de la production des BSF en pourcentage de la valeur monétaire des arrivages de nouveaux débiteurs aux BSF	90 %	95,5 %	93 %	**94,2 %**	Atteint
Valeur monétaire des comptes débiteurs âgés de plus de cinq ans (en milliards de dollars)	<3,5 $	2,9 $	3,4 $	**3,4 $**	Atteint

Volumétriques	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Incidence fiscale[2]			
Entreprises internationales et grandes entreprises (EIGE) (en milliards de dollars)[5]	7,0 $	6,1 $	**5,6 $**
Petites et moyennes entreprises (PME) (en milliards de dollars)[5]	1,6 $	1,5 $	**1,5 $**
TPS/TVH pour EIGE et PME	0,7 $	0,7 $	**1,1 $**
Autres vérifications (en millions de dollars)	599 $	626 $	**543 $**
Incidence fiscale générale (en milliards de dollars)	9,9 $	8,9 $	**8,7 $**

Les résultats des années précédentes peuvent être trouvés sur le site Web de l'ARC : http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html

1 L'objectif est établi à partir d'une moyenne sur trois ans des résultats réels déclarés dans les rapports annuels de 2008-2009, de 2009-2010 et de 2010-2011.

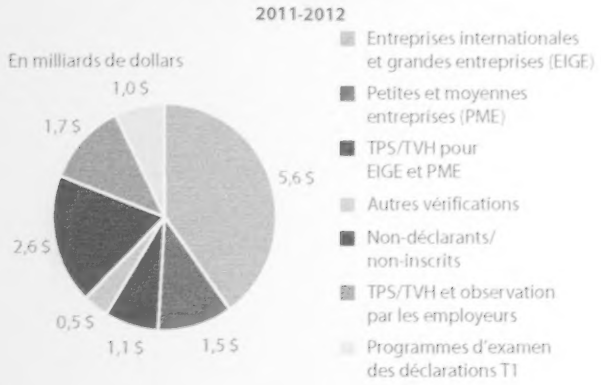
2 L'incidence fiscale inclut les revenues des impôts présents et futures résultants de nos efforts de vérification, incluant les pénalités et les intérêts, mais excluant l'impact des renversements par le programme des Appels et l'inobservation en matière de paiement.

3 Cela comprend l'ensemble du personnel de soutien, des vérificateurs, des membres de la direction et des cadres qui relèvent du secteur fonctionnel de la vérification.

4 Cela comprend l'incidence fiscale générée par nos mesures à l'égard de l'économie clandestine.

5 Les résultats de l'année précédente ont été recalculés, car ils comprenaient la TPS/TVH, qui est maintenant déclarée de façon distincte.

figure 2 Cas d'inobservation repérés au moyen des activités d'observation[6]



Note : Les résultats peuvent variés suite à l'arrondissement.

L'ARC met en œuvre des freins et contrepoids robustes qui protègent l'assiette fiscale du Canada contre l'inobservation intentionnelle et non intentionnelle. Nous avons atteint ou atteint en grande partie tous nos objectifs de mesure du rendement visant à traiter l'inobservation. L'approche graduelle de l'ARC en matière d'intervention précoce, d'intervention complexe, d'exécution et de paiement de la dette fiscale s'est révélée efficiente et efficace. Les taux de production à long terme des particuliers, des sociétés et des organismes de bienfaisance sont de près de 100 %. Nos mesures d'exécution ont permis de révéler des activités d'inobservation d'une valeur de 14,1 milliards de dollars. Nous avons également constaté que 90 % des sociétés et 94 % des particuliers versent leurs taxes et impôts dans les délais prévus, et nos efforts de gestion des créances ont permis de résoudre une dette fiscale de l'ordre de 40 milliards de dollars.

En 2012-2013, nous mettrons l'accent sur les cas à risque plus élevé. Nous continuerons aussi d'avoir recours à une série d'interventions qui nous permettront de traiter l'inobservation dès que possible tout en imposant le fardeau le plus faible possible au contribuable.

6 Les chiffres de 2011-2012 ne comprennent pas les résultats du programme des déclarants contrevenants de la TPS/TVH.

impartialité

équité

transparence

4 [en cas de **désaccord**]

Les contribuables disposent de plusieurs moyens pour communiquer avec l'ARC afin de régler les problèmes liés à l'impôt et au service.

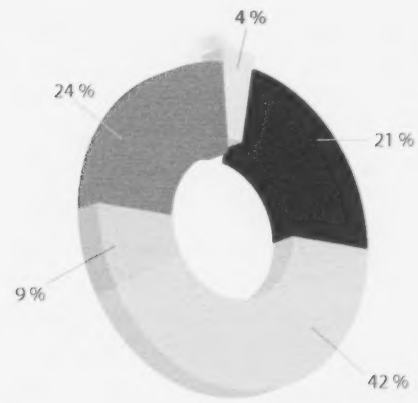
Les contribuables peuvent ne pas être d'accord avec la cotisation de leurs impôts par l'ARC. Ils peuvent être mécontents de la manière dont l'ARC a traité une question particulière, ou estiment que des circonstances extraordinaires ou des difficultés financières les empêchant d'observer la loi devraient être prises en compte. En plus d'un éventail de processus de résolution de problèmes non officiels, l'ARC propose des moyens de recours officiels à ceux qui veulent contester leur cotisation ou régler un problème lié au service.

Pour atteindre notre objectif de fournir un examen impartial et rapide des décisions contestées, nous prenons les mesures suivantes :

- nous réglons les problèmes liés à nos services;
- nous réglons les différends d'ordre fiscal;
- nous tenons compte des demandes d'allègement des contribuables.

[profil **des dépenses**]

Dépenses totales de l'ARC : 4,351 milliards de dollars[1]



1 Ce montant représente les dépenses réelles de l'ARC selon la méthode de caisse modifiée. Veuillez consulter la page 150 pour obtenir une explication sur la façon dont ce montant se rapporte aux états financiers de l'ARC – Activités de l'Agence.

[services]

plaintes liées au **service**

Notre programme Plaintes liées au service permet de cerner les problèmes et propose des solutions, et il offre aux contribuables un moyen officiel de recours lié aux services qu'ils ont obtenus. Si les contribuables ne sont pas satisfaits de la manière dont nous réglons leur plainte liée au service, ils peuvent passer à l'étape suivante et aviser l'ombudsman des contribuables.

Au cours de 2011-2012, l'ARC :

- a réglé 2 347 plaintes liées au service;
- a réglé des plaintes des contribuables dans les 30 jours ouvrables 94,5 % des fois.

Nous menons une analyse et suivons les tendances liées aux problèmes de service afin de continuer d'améliorer le service et de corriger la cause fondamentale de ces plaintes. En utilisant la recherche sur l'opinion publique, nous avons découvert qu'il n'y a pas beaucoup de personnes qui connaissent le programme Plaintes liées au service de l'ARC. Nous avons pris les mesures suivantes pour régler cette situation au cours de 2011-2012 :

- Nous avons élaboré et fait la promotion d'un dépliant sur les plaintes liées au service de l'ARC.
- Nous avons mis à jour les pages sur les plaintes et les différends dans le site Web de l'ARC avec des renseignements améliorés et une navigation simplifiée afin de rendre les renseignements plus faciles d'accès par les contribuables, les intermédiaires fiscaux et les bénéficiaires de prestations.
- Nous avons présenté des webinaires aux députés et à leur personnel au sujet de la Charte des droits du contribuable et du processus de plaintes liées au service de l'ARC.
- Nous avons élaboré un nouveau dépliant au sujet des plaintes et des différends qui sera diffusé en 2012-2013.

[différends]

L'ARC gère une fonction qui fournit un processus d'examen rapide, impartial et uniforme pour régler les différends découlant des décisions prises en vertu des lois que nous appliquons. Nous traitons les différends qui découlent des cotisations de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'accise, de la taxe sur les produits et service, de la taxe de vente harmonisée, des programmes de prestations, des droits d'exportation de produits de bois d'œuvre, du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien et des organismes de bienfaisance.

le saviez-vous? la Charte des droits du contribuable est un ensemble de 15 droits qui confirment notre engagement à vous servir de façon professionnelle, courtoise et équitable.

Au cours de 2011-2012 :

- nous avons réglé près de 77 000 différends;
- nous avons reçu 15,6 % de moins de différends liés à l'impôt sur le revenu.

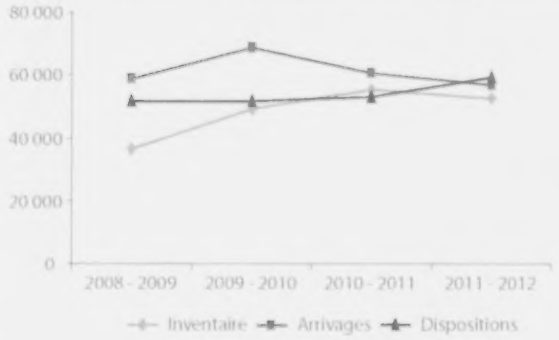
Nous menons ces examens en ouvrant activement un dialogue avec le contribuable. Les décisions doivent respecter les lois applicables et mener à un traitement juste et équitable des contribuables. Pour assurer l'impartialité, lorsque les contribuables produisent un avis d'opposition, leur examen est effectué par un agent des appels qui n'a pas participé à l'établissement de la cotisation initiale ou de la nouvelle cotisation.

examens

La charge de travail régulière des recours comprend les oppositions aux cotisations de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH provenant de contribuables (qu'ils soient des particuliers ou des entreprises, des sociétés ou d'autres entités) qui sont en désaccord avec une cotisation initiale. Nous recevons généralement de 55 000 à 65 000 oppositions régulières par année, et nous réglons un nombre semblables de dossiers. Cette charge de travail comprend certains des dossiers les plus complexes de l'ARC, et beaucoup se rapportent à des enjeux comme les prix de

transfert internationaux et l'application de la Règle générale anti-évitement.

figure 3 Oppositions régulières liées à l'impôt sur le revenu – Inventaire, arrivages, dispositions



Même si le volume d'arrivages de cas d'oppositions ordinaires comportant des cotisations d'impôt sur le revenu continue d'augmenter, les investissements supplémentaires faits récemment dans ce programme ont donné lieu à une réduction de la charge de travail, étant donné que le nombre de dossiers terminés a dépassé le nombre d'arrivages pour la première fois en plusieurs années.

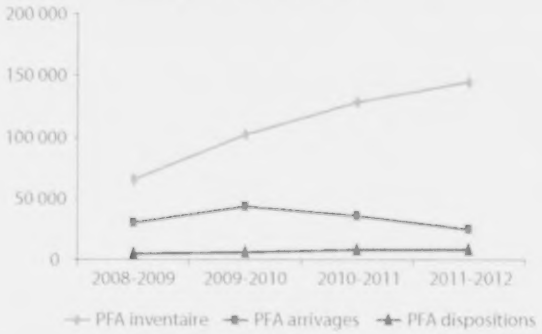
- Dans le cas de nos dossiers les moins complexes, nous avons réglé 11 % plus de dossiers (de 20 006 à 22 319) et nous avons amélioré la rapidité dans notre prise de décision.

L'ARC envoie un accusé de réception aux contribuables qui utilisent nos services de recours. Selon la norme de service, l'ARC doit envoyer par la poste un accusé de réception dans un délai de 30 jours, 85 % du temps. En 2011-2012, nous avons respecté la norme seulement 54,7 % du temps. Nous examinons maintenant la faisabilité de notre norme, étant donné que nous n'avons pas atteint l'objectif pour cet indicateur depuis les trois dernières années.

Les oppositions liées aux contribuables impliqués dans des activités de planification fiscale abusive représentent plus de 70 % de notre charge de travail des oppositions. Nous avons mis la majorité de ces oppositions en suspens jusqu'à ce que des causes judiciaires concernant la planification fiscale abusive soient réglées. Seuls quelques cas importants ont été réglés par les tribunaux jusqu'ici.

- Même si nous continuons de recevoir un nombre stable de différends liés à la planification fiscale abusive, le taux d'augmentation des niveaux d'inventaire a ralenti, passant de 26 % l'année précédente à 12,5 % cette année.

figure 4 Oppositions liées à l'impôt sur le revenu de la planification fiscale abusive – Inventaire, arrivages, dispositions



Au cours des dernières années, nous avons pris les mesures suivantes pour gérer ces travaux et optimaliser nos programmes de recours :

- nous avons regroupé l'arrivage des oppositions liées à l'impôt sur le revenu et à la TPS/TVH afin d'accroître l'efficacité;
- nous avons traité toutes les charges de travail de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH de complexité inférieure comme une charge de travail nationale, en permettant l'attribution à tout bureau qui en a la capacité;
- nous avons centralisé l'ensemble de la charge de travail des redressements liés aux dossiers importants dans chaque région.

Des ressources supplémentaires ont été attribuées de façon stratégique au règlement du volume élevé de charges de travail de faible complexité, ce qui a eu pour résultat une hausse de 8,4 % des cas d'opposition réglés comparativement à l'année précédente. L'ARC continuera d'attribuer des ressources supplémentaires en vue de régler la charge de travail ordinaire des cas d'opposition au cours des prochaines années.

L'ARC est responsable des processus d'examen administratif du *Régime de pensions du Canada* (RPC) et de la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) liés à l'assurabilité et à l'emploi donnant droit à pension.

- Le temps moyen pour régler un appel de RPC/AE auprès du ministre du Revenu national a chuté à 135 jours en 2011-2012, une amélioration par rapport aux 155 jours qu'il a fallu au cours de l'exercice précédent.

Indicateur	2010-2011	2011-2012	Variation
Différends liés à l'impôt sur le revenu – réglés	61 506	**66 655**	8,4 %
Différends liés à l'impôt sur le revenu – arrivages	94 449	**79 761**	-15,6 %
Différends liés à la taxe à la consommation – réglés	7 613	**7 299**	-4,1 %
Différends liés à la taxe à la consommation – arrivages	7 385	**6 754**	-8,5 %
Différends liés au RPC/AE – réglés	3 011	**2 967**	-1,5 %
Différends liés au RPC/AE – arrivages	2 873	**3 009**	4,7 %

litiges

Si une question n'est pas réglée à la satisfaction du contribuable au niveau de l'examen administratif, le contribuable peut interjeter appel à la Cour canadienne de l'impôt. Ce niveau d'examen, appelé « litige », est assujetti aux règles de la Cour de l'impôt.

Les questions que la Cour de l'impôt entend vont de l'application de la Règle générale anti-évitement aux questions liées au prix de transfert, en passant par l'imposition des Autochtones. Dans certaines circonstances les contribuables peuvent faire appels à la Cour d'appel fédérale et à la Cour suprême du Canada. Cette année, parmi d'autres affaires judiciaires importantes, la Cour suprême du Canada a maintenu la position de l'ARC sur l'application de la Règle générale anti-évitement aux fusions de sociétés, et elle a fourni une orientation sur la portée des exemptions fiscales en vertu de la *Loi sur les Indiens*.

La Cour d'appel fédérale a confirmé l'obligation légale de notre ministre d'établir une cotisation de TPS en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise* et de régler la question de l'intention de donner, laquelle est nécessaire pour demander des crédits d'impôt pour dons.

En plus de ces développements judiciaires, l'ARC a collaboré avec le ministère de la Justice sur des affaires devant la Cour suprême du Canada concernant la résidence des fiducies en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, le critère juridique applicable aux pertes agricoles en vertu de la Loi et l'application des dispositions de la *Loi sur les prix de transfert* ainsi que les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

[**allègement** pour les contribuables]

Les dispositions d'allègement pour les contribuables permettent à l'ARC d'annuler les pénalités et les intérêts, d'accepter les choix liés à l'impôt sur le revenu produits tardivement, modifiés ou révoqués et de fournir des remboursements de l'impôt sur le revenu au-delà de la période de trois ans habituellement allouée. Ces dispositions ont pour but d'aider les contribuables qui ne sont pas en mesure de satisfaire à leurs obligations fiscales en raison de circonstances extraordinaires, telles que des difficultés financières, des sinistres, comme des inondations ou des incendies, ou une erreur dans une publication de l'ARC.

En 2011-2012, nous avons fait connaître nos instruments d'équité pour les contribuables en améliorant notre site Web, en fournissant des renseignements aux intermédiaires fiscaux et en révisant des guides, dépliants et autres publications afin que les renseignements soient clairs et uniformes pour tous les Canadiens.

Les dispositions d'allègement pour les contribuables nous donnent une certaine souplesse et nous permettent d'être plus adaptables dans les situations où il serait déraisonnable ou injuste de pénaliser le contribuable.

La valeur totale de l'allègement offert à 204 740 contribuables s'est chiffrée à plus de 362 millions de dollars en 2011-2012.

nos **mesures du rendement** pour les recours

Résultat de nos activités de base	Évaluation de rendement
Les décisions que les Canadiens contestent font l'objet d'un examen impartial et rapide	En grande partie atteint

Indicateur	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Lettre de premier contact pour les différends dans les 30 jours	85 %	50 %	50,5 %	**54,7 %**	Non atteint
Plaintes liées au service – accusé de réception émis dans les 48 heures	90 %	97,9 %	96,6 %	**97 %**	Atteint
Plaintes liées au service – contribuables contactés dans les 15 jours	90 %	94,5 %	93,1 %	**96 %**	Atteint
Délai moyen de l'inventaire traitable (en jours) – dossiers d'impôt sur le revenu	Tendance neutre ou à la baisse	215	228	**238**	Non atteint
Activités des appels qui ont satisfait aux normes d'uniformité – dossiers d'impôt sur le revenu	97 %	98,6 %	98,7 %	**99 %**	Atteint
Activités des appels qui ont satisfait aux normes de transparence – dossiers d'impôt sur le revenu	98 %	99,7 %	98,7 %	**99 %**	Atteint
Dispositions d'allègement pour les contribuables – application uniforme (selon le Programme d'assurance de la qualité)[1]	95 %	97 %	97 %	**97 %**	Atteint

Les résultats des années précédentes peuvent être consultés sur le site Web de l'ARC : www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html

[1] Les résultats uniformes liés aux demandes d'allégement des contribuables sont fondés sur la taille limitée des échantillons qui devrait augmenter à mesure que progressent les mesures d'assurance de la qualité.

[conclusion]

L'ARC continue d'améliorer le temps qu'elle prend à traiter les différends. Les mesures que nous avons prises pour centraliser la répartition de la charge de travail des dossiers moins complexes ont amélioré notre rapidité d'exécution ainsi que l'âge de l'inventaire. Le nombre de différends reçus a diminué l'année dernière, ce qui est en grande partie attribuable au nombre inférieur de dossiers liés à la planification fiscale abusive que nous avons reçus. Nos mesures stratégiques ont apporté des améliorations à la prestation des services de recours. Même si nous continuons d'avoir des difficultés à traiter les différends rapidement, nous estimons que nous avons en grande partie atteint ce résultat organisationnel de base.

intégrité

réceptivité

responsabilisation

durabilité

5 [le **fondement** de l'entreprise]

L'exécution de nos activités de base pour l'administration fiscale et des prestations dépend d'un fondement solide d'employés engagés et productifs, d'une technologie durable et réceptive, d'une gestion financière prudente et de la responsabilisation pour donner des résultats.

En 2011-2012 :

- nous avons élaboré le Cadre d'intégrité de l'ARC qui comprend des définitions, des normes de communication, une activité de surveillance et la gestion des manques d'intégrité;
- nous avons travailler étroitement avec Services partagés Canada afin de déterminer les ressources et les responsabilités à être transférées;
- nous avons intégré davantage les fonctions de gestion des risques à des processus clés.

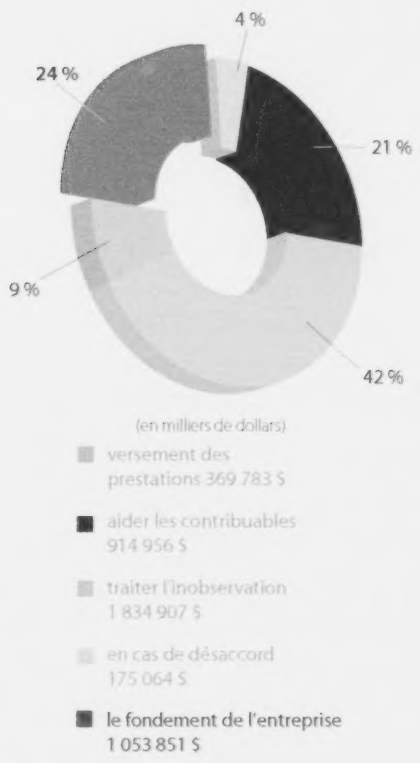
Nous avons maintenu le fondement de l'entreprise :

- en améliorant notre capacité en matière de ressources humaines;
- en faisant preuve de réceptivité et de durabilité à l'égard de la technologie de l'information (TI);
- en faisant preuve de responsabilisation et d'efficience sur le plan opérationnel;
- en préservant la sécurité;
- en appliquant la gestion du risque d'entreprise;
- en contribuant à la Stratégie fédérale de développement durable;
- en assurant une surveillance de la gestion.

Notre objectif est de favoriser nos activités d'opérations de base tout en réalisant nos priorités en matière de gestion.

[profil **des dépenses**]

Dépenses totales de l'ARC : 4,351 milliards de dollars[1]



1 Ce montant représente les dépenses réelles de l'ARC selon la méthode de caisse modifiée. Veuillez consulter la page 150 pour obtenir une explication sur la façon dont ce montant se rapporte aux états financiers de l'ARC – Activités de l'Agence.

améliorer la **capacité** de nos ressources humaines

Notre succès est fondé sur notre approche avant-gardiste à la planification stratégique des ressources humaines et sur notre réceptivité à l'égard de l'environnement socioéconomique changeant. Un effectif informé et mobilisé est essentiel si nous voulons maintenir la confiance des contribuables et exécuter les opérations de base.

planification **stratégique**

En juin 2011, nous avons publié une nouvelle version du Plan stratégique de l'effectif de l'Agence. Nous avons déterminé des postes et des secteurs de connaissance qui sont essentiels à l'atteinte de nos objectifs. Ils demeureront prioritaires pour l'ARC en 2012-2013.

Nous avons établi un Cadre de l'intégrité afin de formaliser notre culture de l'intégrité dans les politiques, les programmes et les processus en milieu de travail. Nous avons lancé une stratégie de communication à la fin de 2011-2012 afin de promouvoir la sensibilisation et la compréhension de notre Cadre de l'intégrité aux employés.

L'initiative du Continuum du leadership de l'ARC fait en sorte que l'apprentissage et le perfectionnement du leadership soient stratégiques et intégrés. En 2011-2012, les initiatives clés de ce programme comprenaient ce qui suit :

- le lancement d'un programme d'apprentissage obligatoire pour tous les nouveaux cadres;
- l'offre d'une « discussion informelle » pour aborder des sujets d'intérêts pour les cadres de direction;
- l'examen de notre Programme de perfectionnement en gestion supérieure, de notre Programme de perfectionnement des cadres intermédiaires et de notre Programme d'apprentissage.

réceptivité

En 2011-2012, nous avons abordé un bon nombre de défis importants en matière de ressources humaines.

- Les résultats d'un référendum en 2011 en Colombie-Britannique verront le retour d'une taxe de vente provinciale (TVP) et de la taxe sur les produits et services (TPS) le 1er avril 2013. Nous avons travaillé avec la Colombie-Britannique afin d'assurer des possibilités d'emplois provinciaux pour 129 employés qui se sont joints à l'ARC lorsque la taxe de vente harmonisée a été mise en œuvre en Colombie-Britannique en 2010.
- En mars 2012, 817 anciens employés du gouvernement de l'Ontario se sont joints aux bureaux de l'ARC dans toute la région de l'Ontario lorsque la TVH a été mise en œuvre dans cette province[2].

réceptivité et **durabilité** de la technologie de l'information

le saviez-vous? Vous pouvez maintenant fournir des pièces justificatives à l'ARC par voie électronique en toute sécurité (p. ex. la mise à jour de l'état civil au moyen de documents numérisés).

L'ARC a une solide réputation en matière de prestation de service, excellente et innovatrice. Pour maintenir cette réputation, il faut investir continuellement dans la technologie de l'information ainsi que dans l'amélioration continue de nos processus annuel d'évaluation, pour identifier l'efficacité de nos systèmes et assurer que les applications indispensables sont financées. Le rendement sur cet investissement se manifeste dans le cas de nos offres de service en ligne. Nous investissons aussi dans des innovations moins visibles qui suivent nos offres en ligne. Ces investissements favorisent nos activités organisationnelles de base et contribuent à notre excellence dans la prestation de services.

En 2011-2012 :

- nous avons renforcé notre protection des renseignements des contribuables et des bénéficiaires de prestations en passant d'une vieille à une nouvelle technologie, à un système de transfert de fichiers de données électroniques plus

2 La mise en œuvre de la TVH en Ontario a donné lieu à des offres d'emploi à l'ARC pour les employés permanents de cette province.

sécuritaire qui transmet près de quatre téraoctets de données cryptées rapidement et avec efficacité;

- nous avons achevé un projet afin de nous assurer que notre système de la TI pour la gestion financière des ressources humaines continue de fournir un soutien fiable et efficient pour les opérations internes;
- nous avons transféré les services d'infrastructure de la TI de l'ARC à Services partagés Canada;
- nous avons conclu un accord trilatéral avec la Banque du Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et le secteur privé afin d'assurer la durabilité de nos services de centre de données dans la région de la capitale nationale;
- nous avons été reconnus dans le cadre de la Conférence et exposition sur la technologie dans l'administration gouvernementale comme Lauréats des Prix de distinction pour cinq projets.

le saviez-vous? Nous avons publié notre tout premier Plan de sécurité de l'Agence afin de mieux gérer les risques de sécurité et protéger les renseignements de l'ARC.

responsabilisation et **efficacité** opérationnelle

La transparence est importante pour démontrer des résultats et maintenir la confiance des contribuables. Au cours du dernier exercice, nous avons continué d'améliorer nos contrôles financiers internes et notre structure de gouvernance.

certifier l'**efficacité** des contrôles internes

En 2011-2012, nous avons consacré des efforts importants pour nous assurer d'avoir un système solide de contrôles sur notre gestion financière et nos rapports financiers.

- Nous avons mis en place le processus de certification du premier dirigeant (PD) et de l'agent supérieur des affaires financières (ASAF) afin d'assurer l'exactitude et la fiabilité de nos contrôles internes et de nos rapports financiers.
- Nous avons effectué un exercice d'évaluation des risques afin de cerner et de traiter des risques d'entreprise importants.
- Notre première dirigeante et l'ASAF ont signé notre première Déclaration de la responsabilité de la direction et de son annexe annuelle, qui comprend les contrôles internes sur les rapports financiers.
- Nous avons publié un rapport détaillé, vérifié par le Bureau du vérificateur général du Canada, à l'intention des provinces et des territoires sur la conception des contrôles de l'ARC sur les rapports financiers pour le programme d'impôt sur le revenu des particuliers.
- Nous avons terminé une évaluation de l'efficacité opérationnelle des contrôles à l'égard des rapports financiers pour notre programme d'impôt sur le revenu des sociétés.

mise en œuvre de la stratégie du **programme** de gestion des **mesures d'urgence**

En 2011-2012, nous avons renforcé nos pratiques et notre structure de gouvernance pour la gestion des mesures d'urgence conformément à la *Loi sur la gestion des urgences* et la Politique fédérale en matière de gestion des urgences. Ces améliorations viendront améliorer notre résilience en cas d'urgence.

améliorer la **sécurité**

La sécurité et la protection des renseignements sont d'une importance primordiale pour l'ARC.

En 2011-2012 :

- nous avons adopté une mesure fondée sur le risque afin de voir à ce que nous examinions attentivement les priorités les plus élevées;
- nous avons mis en œuvre la première phase et lancé les deuxième et troisième phases de notre projet sur la Gestion de l'identité et de l'accès. Le projet vise à améliorer la façon dont nous vérifions l'identité et accordons les privilèges d'accès aux utilisateurs autorisés seulement, et uniquement dans la mesure requise pour exécuter leurs fonctions;
- nous avons continué d'améliorer notre capacité à surveiller de façon proactive l'accès des employés

aux systèmes de l'ARC et de repérer les accès douteux;

- nous avons augmenté les ressources allouées à notre fonction de sécurité et des affaires internes afin de renforcer davantage notre capacité à prévenir, repérer et gérer les atteintes à l'intégrité.

faire progresser le programme de **contrôle des fraudes internes**

Pour faire progresser notre Programme de contrôle des fraudes internes :

- nous avons mis à jour et communiqué notre politique de contrôle des fraudes internes;
- nous avons élaboré une stratégie pour gérer le risque de fraude interne afin de renforcer et d'officialiser nos pratiques courantes; et
- nous avons créé une méthode pour évaluer le risque de fraude interne afin de mieux comprendre les vulnérabilités éventuelles, et d'évaluer et améliorer l'efficacité de nos contrôles internes actuels.

le saviez-vous? Nous avons réduit l'utilisation du papier de bureau par employé de 19 % de plus, dépassant notre objectif de réduction de papier interne de 28 % par rapport aux niveaux de 2005-2006.

gérer les risques de l'entreprise de façon uniforme et systématique

L'ARC incorpore la gestion du risque dans ses processus de prise de décisions, de planification et d'établissement de rapports. Nos risques comportent cinq thèmes principaux:

- la protection de la base du revenu;
- le maintien de la confiance publique;
- les outils: ressources, systèmes et processus;
- la capacité de progresser et d'évoluer;
- tirer parti des renseignements et des connaissances.

En 2011-2012, nous avons lancé notre Profil des risques de l'entreprise, qui réunissait trois rapports sur les risques de l'entreprise en un seul. Le nouveau profil des risques de 2011 détaillé comprend tous les renseignements sur nos risques de l'entreprise, y compris les plans d'action pour les risques nécessitant des mesures d'atténuation.

Les renseignements sur les mesures prises pour traiter nos risques sont compris dans les chapitres un à six.

Nous avons aussi renforcé les partenariats internes et intégré la fonction de gestion des risques en processus d'entreprise clés. Les résultats comprennent :

- définir notre profil des risques selon les priorités présentées dans notre Plan d'entreprise et notre architecture des activités de programme;
- intégrer nos renseignements sur le risque et sur la gestion des risques à nos processus de planification et de gestion des investissements;
- favoriser la coordination soutenue et l'échange de renseignements entre nos fonctions des risques et de la vérification.

L'établissement de rapports sur les risques et le rendement s'est amélioré au cours du dernier exercice grâce à l'élaboration d'aperçus des risques et leur inclusion dans notre profil des risques. Les aperçus des risques donnent une vue d'ensemble concise et complète de chacun des risques, et ils servent à surveiller et à présenter des rapports sur les risques et leurs plans d'atténuation.

contribution à la stratégie fédérale de **développement durable**

Nous avons déposé notre cinquième Stratégie de développement durable au moyen du *Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012* de l'ARC. La stratégie fera en sorte que nous continuions d'atteindre les objectifs fixés dans la stratégie fédérale de développement durable.

Au cours du dernier exercice :

- Nous avons mis en œuvre une initiative nationale visant à réduire le nombre d'unités d'impression et à atteindre un rapport moyen des employés et des unités d'impression de 6:1;

- Nous avons réalisé 10,5 % pour l'approvisionnement écologique en biens et en services, et nous avons atteint un niveau de 97 % des agents d'approvisionnement formés en approvisionnement écologique;
- Nous avons mis au point un plan national pour l'élimination écologique et sécuritaire des équipements électroniques et électriques excédentaires.

surveillance de la gestion

Pour nous assurer que nous répondons efficacement à nos obligations en matière de responsabilisation, nous utilisons deux outils complémentaires : l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion menée par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'évaluation du Cadre de surveillance du Conseil de direction effectuée par notre Conseil de direction. Ensemble, ces deux outils donnent une évaluation complète du rendement de l'ARC en matière de gestion. Les détails sur les résultats de ces évaluations se trouvent à la fin du présent chapitre.

L'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion de 2011-2012 s'est penchée sur trois indicateurs. L'ARC a obtenu la cote « fort » pour un indicateur et « acceptable » pour les deux autres. Notre Conseil de direction a effectué sa cinquième évaluation du Conseil de direction. Des 14 indicateurs considérés, aucun n'exigeait d'attention, deux présentaient des possibilités d'amélioration et douze ont été considérés comme « forts » ou « acceptables ». Les résultats positifs de ces évaluations donnent aux Canadiens l'assurance que l'ARC est activement engagée à atteindre l'excellence en matière de gestion.

[conclusion]

L'ARC est une organisation vaste et bien établie qui évolue dans un contexte socio-économique complexe. Au cours du dernier exercice, nous avons continué d'élaborer des pratiques de gestion innovatrices et une infrastructure solide. Nous sommes convaincus, selon les évaluations internes et externes et nos réalisations éprouvées, que nous avons atteint notre objectif visant à faciliter les activités organisationnelles de base et à atteindre les résultats escomptés relativement à nos priorités de gestion.

Évaluation du **Cadre de surveillance** du Conseil de direction

	2010-2011	2011-2012
Organisation de l'ARC		
Structure interne de responsabilisation	Fort	Fort
Gouvernance	Fort	Fort[1]
Administration de l'ARC		
Gestion des risques de l'entreprise	Fort	Fort[1]
Évaluation de programme	Acceptable	Acceptable
Vérification interne	Fort	Fort[1]
Développement durable	Fort	Fort[1]
Mesure du rendement de l'ARC	Sans objet[2]	Occasion d'amélioration
Gestion des ressources		
Gestion financière	Fort	Fort
Gestion de projet	Fort	Fort[1]
Gestion des biens	Fort	Fort[1]
Approvisionnement	Fort	Fort[1]
Gestion de l'information (structurée)	Sans objet[2]	Fort
Gestion de l'information (non structurée)	Sans objet[2]	Occasion d'amélioration
Technologie de l'information (investissement)	Fort	Fort
Technologie de l'information (sécurité)	Fort	Acceptable
Gestion des services		
Stratégie de services	Acceptable	Acceptable
Mesure du rendement des services	Acceptable	Acceptable[1]
Mécanisme de recours à l'égard des services	Fort	Fort
Gestion du personnel		
Planification	Fort	Fort
Acquisition	Fort	Acceptable
Apprentissage et transfert des connaissances	Fort	Fort
Rétention/mobilisation	Fort	Fort

1 Cette attente n'a pas été évaluée cette année. La note atteinte l'année dernière par cette attente a couvert la présente année.

2 Sans objet : attente introduite pour la première fois en 2011-2012.

Évaluation du Cadre de **responsabilisation de gestion**

	2010-2011	2011-2012
Gestion axée sur les résultats	Acceptable	Acceptable[1]
Gouvernance et planification	Fort	N'est plus évaluée
Gestion intégrée de risque	Fort	Fort
Gestion de l'information[2]	Acceptable	Acceptable
Gestion et contrôle des finances	Acceptable	Acceptable
Gestion de la sécurité	Fort[1]	Fort[1]
Technologie de l'information	Fort	Fort[1]

1 Ce domaine de gestion n'a pas été évalué cette année. La note atteinte l'année passée par cette attente a couvert la présente année.

2 A compter de 2011-2012, l'évaluation est relative à l'accès à l'information et à la vie privée seulement.

surveillance

gouvernance

6 [gouvernance]

Membres du Conseil de direction (de gauche à droite)

Rangée inférieure : Sylvie Tessier, Linda Lizotte-MacPherson, Susan J. McArthur, Luce Samoisette, Fauzia Lalani.
Rangée supérieure : Richard (Rick) Thorpe, James R. Nininger, Richard J. Daw, Norman G. Halldorson, Gordon Gillis, Raymond Desrochers, John V. Firth, Gerard J. Fitzpatrick, Robert (Bob) M. Manning, Myles Bourke.

[aperçu]

La *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* prévoit la constitution d'un Conseil de direction, composé de 15 administrateurs proposés par le gouverneur en conseil. Le Conseil est chargé de superviser la structure organisationnelle et l'administration de l'Agence du revenu du Canada (ARC), de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de cette dernière.

Dans le cadre de son mandat, le Conseil veille à ce que l'ARC possède le cadre stratégique nécessaire pour appuyer ses activités, que de saines pratiques de gestion soient établies et que les services de l'ARC répondent aux besoins des Canadiens d'une manière équitable, professionnelle et respectueuse.

[introduction]

Le chapitre sur la gouvernance du *Rapport annuel de l'ARC au Parlement 2011-2012* dresse les grandes lignes des contributions du Conseil afin de s'assurer que l'ARC a atteint les résultats opérationnels indiqués dans son *Plan d'entreprise 2011-2012 à 2013-2014*, au moyen d'un fondement solide de responsabilités claires, une gestion financière prudente, une technologie durable et un effectif mobilisé et productif.

[**priorités** et **réalisations** du conseil en 2011-2012]

Alors que l'ARC amorçait une période de changements importants, le Conseil a fourni des conseils stratégiques et des commentaires en temps réel sur des initiatives clés de l'ARC et de l'ensemble du gouvernement, tout en veillant à ce que la gestion demeure axée sur les activités de base et les engagements en matière de service.

Contre cet arrière-plan, le Conseil a surveillé les défis suivants de près :

- le besoin pour l'ARC de demeurer axée sur ses activités de base et de maintenir un régime d'impôt et de prestations viable dans l'environnement actuel;
- la durabilité et la réceptivité des systèmes de technologie de l'information essentiels à la mission et de leur infrastructure afin qu'ils demeurent sûrs et fiables, et répondent aux attentes accrues des Canadiens;
- le besoin d'attirer et de retenir l'effectif bien informé, engagé et mobilisé nécessaire pour conserver la confiance des contribuables et réaliser les opérations de base.

Certaines des réalisations du Conseil sont présentées dans les pages suivantes, représentant chacun des cinq secteurs généraux qui sont sous sa surveillance :

- l'administration de l'ARC;
- l'organisation de l'ARC;
- la gestion des ressources;
- la gestion des services;
- la gestion du personnel.

Le Conseil continue de surveiller ses propres pratiques de gouvernance.

[**administration** de l'ARC]

Stratégie de l'ARC et planification stratégique – Au cours des derniers budgets, le gouvernement du Canada s'est engagé à réduire les dépenses du gouvernement tout en offrant des services de qualité, réceptifs et transparents à ses citoyens. Ce faisant, il a lancé un certain nombre d'initiatives comme les examens des dépenses et la création de Services partagés Canada.

L'ARC a fait preuve de leadership et de prévoyance dans sa réponse aux examens des dépenses du gouvernement. Bien avant qu'on lui demande de fournir des propositions de réduction des dépenses, l'ARC avait déjà commencé des travaux afin de définir sa vision pour 2020. Un exercice de planification à l'échelle de l'ARC appelé « Vision 2020 de l'ARC » a été conçu afin d'établir l'orientation à venir de l'ARC et d'engager les employés dans le programme de transformation qui tiendrait l'ARC en ligne avec les priorités du gouvernement, la technologie et les attentes changeantes des citoyens. Vision 2020 était un élément déterminant pour l'ARC en sa capacité d'adopter une approche de transformation à l'égard des propositions de réduction des dépenses en modernisant la prestation de service, en concentrant les activités d'observation là où elles ajouteraient le plus de valeur, et en maximalisant la productivité. À cet égard, le Conseil a fourni une orientation et une perspective sur la vision à long terme de l'ARC et sur l'élaboration de son *Plan d'entreprise 2012-2013 à 2014-2015*.

Par ailleurs, étant donné les responsabilités de surveillance du Conseil sur la gestion des ressources, des biens et du personnel de l'ARC, et parce que la technologie de l'information fait partie intégrante de la capacité de l'ARC à exécuter ses programmes de façon efficace et efficiente, le Conseil a entrepris, en 2011-2012, des travaux afin d'examiner les répercussions, les possibilités et les risques associés au transfert des services d'infrastructure de l'ARC à Services partagés Canada. En collaboration avec la haute direction, le Conseil a pu équilibrer les intérêts supérieurs de l'ARC avec ceux du gouvernement du Canada. Le Conseil a travaillé avec la direction de l'ARC afin d'aider à obtenir un protocole de fonctionnement acceptable avec Services partagés Canada qui assurerait la stabilité pendant la transition et contribuerait à un modèle d'exploitation solide et fondé sur la confiance entre les deux organisations.

Surveillance de la gestion – Un outil important qu'utilise le Conseil pour évaluer le rendement de la gestion de l'ARC est le Cadre de surveillance du Conseil de direction (CSCD). Avec le temps, le cadre a évolué de concert avec les pratiques exemplaires en matière de gestion. Au cours

du dernier exercice, le Conseil et la gestion de l'ARC ont collaboré pour faire passer le cadre à une approche d'évaluation fondée sur les risques. En faisant cela, le Conseil a pu mettre l'accent sur les secteurs d'importance stratégique, comme l'état de préparation au changement de l'ARC et le besoin d'établir un cadre de mesure rigoureux qui appuie les priorités opérationnelles de l'ARC. Cette année représente la cinquième évaluation du rendement de gestion de l'ARC par le Conseil, et il s'est concentré sur 14 attentes de gestion. Voir les détails de l'évaluation à la fin du chapitre 5, « notre fondement organisationnel ».

[**organisation** de l'ARC]

Une des responsabilités du Conseil visant à s'assurer que l'ARC possède une structure de responsabilisation interne appropriée consiste à établir des engagements clés dans des ententes de rendement avec les cadres supérieurs. En 2011-2012, le Conseil a établi des attentes de rendement claires pour la commissaire et première dirigeante en début de l'exercice, a surveillé les progrès réalisés tout au long de l'exercice et a évalué le rendement en fin d'exercice.

Le Conseil a établi les objectifs principaux suivants pour la commissaire et première dirigeante pour 2011-2012 :

- aborder l'orientation stratégique à long terme de l'ARC avec le Conseil;
- améliorer le cadre de mesure du rendement de l'ARC;
- superviser l'achèvement du cadre de l'intégrité de l'ARC;
- continuer d'harmoniser la planification des ressources humaines de l'ARC avec sa planification d'entreprise.

Le Conseil a aussi continué de fournir des commentaires sur les ententes et les évaluations de rendement des cadres supérieurs principaux, y compris l'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF), la dirigeante principale de la vérification, le chef de la gestion du risque, le sous-commissaire de la Direction générale de l'informatique, la sous-commissaire de la Direction générale des ressources humaines et la sous-commissaire de la Direction générale de la stratégie et de l'intégration.

[gestion des **ressources**]

Chaque année, le Conseil veille à ce que l'ARC ait une approche rigoureuse à la gestion des ressources. C'est pourquoi le Conseil a surveillé l'allocation prévue des ressources de l'ARC, son rendement et ses dépenses et révisé à la fois, à long terme, le Plan d'investissement stratégique de l'ARC et son Plan sur la technologie de l'information pour 2012-2014.

De plus, le Conseil s'est assuré que l'ARC continue d'améliorer ses contrôles sur la gestion financière et l'établissement de rapports financiers, ainsi que sur la sécurité et la protection des renseignements des contribuables. Le Conseil y est parvenu en supervisant des questions telles que la mise en œuvre du processus d'attestation du premier dirigeant et d'administrateur supérieur des affaires financières, et en approuvant la mise à jour de la Politique de contrôle de la fraude interne, le Cadre de politique pour les programmes de sécurité et de gestion des mesures d'urgence de l'ARC ainsi que la Politique de l'ARC sur la protection des employés, des renseignements et des biens.

[gestion des **services**]

Puisque le régime fiscal du Canada est un système d'autocotisation, il est essentiel que le Conseil s'assure que l'ARC possède un cadre de gestion solide pour les services qu'elle offre. Ce cadre comprend des objectifs et des mesures de rendement.

Le Conseil a supervisé la prestation de services de l'ARC, y compris la sécurité des renseignements sur l'impôt et les prestations, afin de s'assurer de répondre aux besoins des contribuables et des clients d'une manière équitable et respectueuse. Ainsi, le Conseil a examiné les mises à jour annuelles relatives aux normes de service de l'ARC, a examiné la stratégie de service de l'ARC et a abordé les plaintes liées au service à l'ARC. Il a également examiné le troisième rapport annuel de l'ombudsman des contribuables sur les préoccupations liées au service et a participé avec l'ARC dans ses efforts pour répondre aux préoccupations.

Le Conseil a continué de mettre l'accent sur la recherche de l'ARC sur l'utilisation optimale de la technologie, y compris les médias sociaux changeants, afin de fournir des offres de service rapides et accessibles ainsi qu'une approche intégrée à plusieurs modes pour la prestation

de services qui dirige les Canadiens vers les modes de service les plus efficaces.

[**gestion** du personnel]

Contre un arrière-plan de changement et de renouvellement du milieu de travail, le Conseil a continué de surveiller et d'orienter les efforts de l'ARC dans la gestion des employés talentueux, la planification de la relève et la gestion des connaissances.

Le Conseil a donné une orientation à l'ARC et a surveillé la stratégie de gestion du changement des ressources humaines de cette dernière afin de s'assurer que l'ARC adopte une approche à l'échelle de l'entreprise pour gérer la dimension du changement qui se rapporte aux personnes, tout en gérant efficacement le transfert des employés à Services partagés Canada et le retour des employés de la Colombie Britannique suite à la décision de la province de rétablir la Taxe de vente provinciale.

Le Conseil a aussi donné une orientation et des directives sur l'évolution du Cadre d'intégrité de l'ARC, qui officialise la culture d'intégrité de l'ARC au moyen de politiques, de programmes et de processus liés au milieu de travail. Cela comporte l'examen et l'approbation d'une politique à jour sur la discipline ainsi qu'une discussion portant sur les révisions nécessaires au Code d'éthique et de conduite de l'ARC.

Enfin, le Conseil a surveillé étroitement les négociations collectives avec le groupe Vérification, finances et sciences de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada, y compris l'examen et l'approbation du mandat de négociation de l'ARC. Comme c'était le cas l'an dernier dans la négociation avec l'Alliance de la fonction publique du Canada, ces négociations exigeaient que l'ARC et le Conseil établissent avec soin l'équilibre des intérêts de l'ARC tout en se rappelant les considérations à l'échelle du gouvernement, dont l'élimination de l'indemnité de départ. Un accord de principe a été conclu en mars 2012, lequel a depuis été ratifié.

[**gouvernance** du conseil]

Pour maintenir le leadership dans l'adoption des pratiques exemplaires du Conseil, ce dernier a continué d'examiner ses pratiques de gouvernance ainsi que des manières d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses processus, tout en augmentant sa participation à des discussions stratégiques clés.

En 2011-2012, le Conseil a tiré parti de l'expertise de ses membres et a formé deux sous-comités spéciaux, le sous-comité consultatif sur l'examen des opérations et le sous-comité consultatif sur l'examen des opérations axées sur la technologie de l'information. Les deux sous-comités ont fourni des conseils stratégiques spéciaux, une perspective et des directives à la direction. Étant donné l'environnement difficile, un certain nombre de téléconférences spéciales ont eu lieu afin d'obtenir la participation du Conseil à des discussions stratégiques en temps réel, en plus des téléconférences et des réunions prévues régulièrement.

Le Conseil a également tenu sa réunion de planification stratégique avec la haute direction de l'ARC afin de réfléchir, de délibérer et de produire des discussions sur le programme de transformation agressif de l'ARC.

[conclusion]

En 2011-2012, le Conseil a continué de faire une surveillance étroite de l'organisation et de l'administration de l'ARC, de même que la gestion des ressources, des services, des biens, du personnel et des contrats de cette dernière. Le Conseil a aussi fourni à la direction des perspectives et une orientation stratégiques en temps réels à la direction, positionnant l'ARC de façon à ce qu'elle puisse faire progresser sa vision stratégique, tout en demeurant concentrée sur ses activités de base et son mandat.

[membres du conseil]

Le Conseil de direction de l'ARC est formé de 15 membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Il est formé d'un président, du commissaire et premier dirigeant, d'un administrateur nommé par chacune des provinces, d'un administrateur nommé par les territoires et de deux administrateurs nommés par le gouvernement fédéral. Les membres du Conseil amènent aux travaux de l'ARC une perspective externe et diversifiée des secteurs privé, public et à but non lucratif.

Voici les membres du Conseil en date du 31 mars 2012.

Susan J. McArthur, B.A., IAS.A
Présidente, Conseil de direction
Placeure principale
Jacob Securities Inc.
Toronto (Ontario)

Myles Bourke, B.Comm., FCA
Directeur d'entreprise
Lethbridge (Alberta)

Richard J. Daw, PFA, CMC, FCA
Cadre en résidence
Faculté de l'administration des affaires à
l'Université Memorial
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)

Raymond Desrochers, B.Comm., CA, EAF
Associé
BDO CANADA, s.r.l., comptables agréés et conseillers
Winnipeg (Manitoba)

John V. Firth, BFA, EPC
Conseiller financier
Roche Firth Financial Services Ltd.
Whitehorse (Yukon)

Gerard J. Fitzpatrick, FCA, TEP
Associé
Fitzpatrick & Company Comptables agréés
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Gordon Gillis, B.A., LL.B.
Directeur d'entreprise
Eureka (Nouvelle-Écosse)

Norman G. Halldorson, B.Comm., CA, FCA
Directeur d'entreprise
Clavet (Saskatchewan)

Fauzia Lalani, ing.
Conseillère exécutive
Suncor Energy Services Inc.
Calgary (Alberta)

Robert (Bob) M. Manning, BBA
Associé
Owens MacFadyen Group
Saint John (Nouveau-Brunswick)

James. R. Nininger, B.Comm., M.B.A., Ph.D
Directeur d'entreprise
Ottawa (Ontario)

Luce Samoisette, LL.M., M. Fisc., DDN, LL.B.
Présidente
Université de Sherbrooke
Sherbrooke (Québec)

Sylvie Tessier, B.Sc, M.B.A., ing.,
Directrice des services professionnels
Hewlett Packard
Toronto (Ontario)

Richard (Rick) Thorpe, CMA, FCMA
Directeur d'entreprise
Penticton (Colombie-Britannique)

Linda Lizotte-MacPherson, B.Comm.
Commissaire et première dirigeante
Agence du revenu du Canada
Ottawa (Ontario)

[**composition** des comités et participation des **administrateurs**]

Le Conseil de direction est appuyé par quatre comités qui effectuent une bonne partie de l'examen détaillé des points présentés au Conseil aux fins d'étude. Le tableau suivant présente les membres de chaque comité au cours de l'exercice, ainsi que la participation de chacun des membres au cours de l'exercice 2011-2012.

Membres du Conseil	Conseil de direction[1] (12 réunions)	Comité de la vérification (6 réunions)	Comité de la gouvernance (2 réunions)	Comité des ressources humaines (4 réunions)	Comité des ressources (3 réunions)	Sous-comité CSCD (4 réunions)[2]
Membres du Conseil présents durant l'exercice						
Myles Bourke	12/12	6/6				4/4
Richard J. Daw	12/12	6/6				
Raymond Desrochers	9/12		2/2			
John V. Firth	11/12			4/4		
Gerard J. Fitzpatrick	12/12	6/6				
Gordon Gillis	12/12			4/4		4/4
Norman G. Halldorson	12/12	6/6				
Fauzia Lalani	12/12			4/4	3/3	
Linda Lizotte-MacPherson[3]	12/12	5/6[4]	2/2	3/4	2/3	3/4
Susan J. McArthur	12/12	6/6	2/2	4/4	3/3	4/4
James R. Nininger	12/12		2/2	4/4		4/4
Sylvie Tessier	12/12				3/3	4/4
Membres du Conseil qui se sont joint au cours de l'exercice						
Robert (Bob) Manning	1/1					
Luce Samoisette	4/4					
Richard (Rick) Thorpe	4/4					
Membres du Conseil qui ont quittés au cours de l'exercice						
Camille Belliveau	11/11		2/2		3/3	
James Hewitt	8/8		1/1		3/3	
Moyenne de participation par réunion	**97 %**	**97 %**	**100 %**	**96 %**	**94 %**	**96 %**

1 Toutes les réunions trimestrielles et les téléconférences régulières, y compris la réunion de planification stratégique.

2 Un sous-comité établi afin d'examiner et d'approuver le CSCD et d'effectuer une évaluation du CSCD.

3 Participation combinée de la Commissaire-Première dirigeante et du Commissaire-Première dirigeante intérimaire.

4 La Commissaire, Première dirigeante participe en tant qu'observatrice aux sessions régulières à huit clos du Comité de vérification.

[rémunération du **conseil**]

Traitement fixé par le gouverneur en conseil		
Qualité du membre	**Traitement annuel**	**Taux journalier**
Président du Conseil	14 500 $ – 17 100 $	De 565 $ à 665 $
Président de comité	11 100 $ – 13 000 $	De 565 $ à 665 $
Administrateur	7 300 $ – 8 600 $	De 475 $ à 550 $

Source : www.appointments-nominations.gc.ca

[annexes]

structure organisationnelle

L'honorable Gail Shea
Ministre du Revenu national
La ministre a la responsabilité de l'Agence du revenu du Canada.

Susan J. McArthur
Présidente, Conseil de direction
Le Conseil a la responsabilité de superviser l'organisation et l'administration de l'ARC ainsi que la gestion de ses ressources, de ses biens, de son personnel et de ses contrats.

Linda Lizotte-MacPherson
Commissaire et première dirigeante
La commissaire est première dirigeante de l'ARC; à ce titre, elle en assure la gestion et la direction quotidienne.

Bill Jones
Commissaire délégué
Le commissaire délégué appuie la commissaire et première dirigeante quant à la gestion et à la direction quotidienne de l'ARC.

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Appels

Dave Bennett
Sous-commissaire intérimaire
Services de cotisation et de prestations

Terrance McAuley
Sous-commissaire
Programmes d'observation

Brian McCauley
Sous-commissaire
Politique législative et des affaires réglementaires

Danielle Morin
Sous-commissaire
Services aux contribuables et de la gestion des créances

Peter Estey
Sous-commissaire
Atlantique

Darrell Mahoney
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

Patricia A. MacDonald
Dirigeante principale de la vérification et sous-commissaire
Vérification et évaluation de l'entreprise

Filipe Dinis
Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire
Finances et administration

Cheryl Fraser
Sous-commissaire
Ressources humaines

Peter Poulin
Dirigeant principal de l'information et Sous-commissaire
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous-procureure générale adjointe
Services juridiques

Sandra Lavigne
Sous-commissaire
Affaires publiques

Catherine Bennett
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

Brian Philbin
Administrateur supérieur du risque et Sous-commissaire
Gestion de risques de l'entreprise

En date du 31 mars 2012

normes de **service**

Au sujet de nos normes de **service**

La confiance des Canadiens à l'égard de l'intégrité du régime fiscal est essentielle au succès de l'ARC. En atteignant nos normes de service, nous démontrons que nous sommes réceptifs aux besoins des contribuables et des bénéficiaires de prestations. Nos normes de service informent les citoyens du niveau de rendement auquel ils peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC en temps normal. Nous revoyons nos normes et nos objectifs chaque année, et les mettons à jour au besoin.

nouvelles pages **Web** des normes de **service**

Au cours du dernier exercice, l'ARC a affiché des pages Web qui aideront les contribuables à trouver et à comprendre nos normes de service. Au cours de l'exercice qui vient, nous ajouterons des liens à plus de renseignements sur chacune des normes de service, comme l'adresse postale et les numéros de téléphone, de téléscripteur et de télécopieur.

La haute direction de l'ARC continue de surveiller l'élaboration des normes de service de l'ARC. Le Comité de gestion examine toutes les normes de service nouvelles, révisées et éliminées afin de s'assurer que les répercussions sont prises en compte pour toute l'ARC.

nouvelles normes de **service**

En 2012-2013, nous introduirons trois nouvelles normes: niveau de service téléphonique pour les demandes de renseignements sur le crédit pour la TPS/TVH, accusé de réception des plaintes liées au service dans les deux jours, et règlement des plaintes liées au service dans les 30 jours.

Cette année, nous relions chacune des normes de service du tableau suivant à sa nouvelle page de sommaire dans le site Web externe de l'ARC. À la fin de cette section, nous présentons également un rapport sur les normes qui n'ont pas atteint les objectifs.

résultats de nos normes de service

Service	Norme de service	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Aider les contribuables						
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	89,9 %	84,4 %	**84,2 %**	Atteint
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement simple	Répondre à la réception d'une demande simple bien remplie, selon les normes établies dans un délai de deux mois	80 %	81,9 %	87,5 %	**85,9 %**	Atteint
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes d'enregistrement régulière	Répondre à la réception d'une demande régulière bien remplie, selon les normes établies dans un délai de six mois	80 %	79,8 %	95,5 %	**91,3 %**	Atteint
Communication aux contribuables des décisions anticipées en matière d'impôt	Envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 60 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels.	100 %	98 jours	102 jours	**106 jours**	Non atteint
Communication aux contribuables des interprétations techniques	Envoyer les interprétations techniques aux contribuables dans un délai de 90 jours civils, en moyenne, suivant la réception d'une demande	100 %	89 jours	87 jours	**90 jours**	Atteint
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes.	80 %	Sans objet	86 %	**88,0 %**	Atteint
Décisions et interprétations relatives à la TPS/TVH – Demandes écrites	Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique	80 %	94,1 %	46,5 %	**41,9 %**	Non atteint
Demandes d'agrément des régimes de pension	Effectuer un examen complet et de fournir une réponse aux demandes d'agrément des régimes de pension dans un délai de 180 jours civils	85 %	86,5 %	94,4 %	**83,9 %**	En grande partie atteint[1]
Modifications aux régimes de pension agréés	Examiner les modifications aux régimes de pension en ce qui a trait à l'observation de la *Loi de l'impôt sur le revenu* dans un délai de neuf mois	80 %	67,2 %	77,1 %	**78,7 %**	En grande partie atteint[1]
Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	80,1 %	86,3 %	**94,4 %**	Atteint

Service	Norme de service	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes d'épargne-retraite et des fonds de revenu de retraite dans un délai de 60 jours civils	80 %	92,6 %	94 %	**96,2 %**	Atteint
Régimes d'épargne-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Répondre aux demandes d'agrément, de modification ou de cessation des régimes types d'épargne-études dans un délai de 60 jours civils	85 %	95 %	92,1 %	**97,5 %**	Atteint
Rapports d'évaluation actuarielle	Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans un délai de neuf mois et de fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées	80 %	58,9 %	63,4 %	**50,7 %**	Non atteint
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Répondre aux demandes de renseignements écrites dans un délai de 60 jours civils	80 %	71,4 %	85,9 %	**88,3 %**	Atteint
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes d'agrément	Examiner les demandes d'agrément des nouveaux régimes de participation différée aux bénéfices dans un délai de 180 jours	80 %	99,4 %	100 %	**98,1 %**	Atteint
Régimes de participation différée aux bénéfices – demandes de modification ou de cessation	Examiner les demandes de modification et de cessation de régimes dans un délai de 270 jours	80 %	52,1 %	81,4 %	**93,7 %**	Atteint
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	81 %	82 %	**80,1 %**	Atteint
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau du service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	80 %	86 %	84 %	**81,2 %**	Atteint
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	7 semaines	7,2 semaines	**7 semaines**	Atteint
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) par Internet	Effectuer le redressement et d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines lorsque le contribuable a fourni tous les renseignements nécessaires	100 %	2 semaines	1,8 semaines	**1,8 semaines**	Atteint
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Traiter une déclaration T1 imprimée et d'envoyer par la poste l'avis de cotisation et le remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines	100 %	4,3 semaines	3,9 semaines	**3,9 semaines**	Atteint

Service	Norme de service	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED, IMPÔTEL, IMPÔTNET)	Traiter les déclarations T1 produites TED, IMPÔTEL ou IMPÔTNET dans un délai moyen de deux semaines suivant leur réception	100 %	1,6 semaines	1,7 semaines	**1,6 semaines**	Atteint
Traitement des déclarations des fiduciaires (T3)	Traiter les déclarations T3 dans un délai de quatre mois	95 %	97,6 %	98,5 %	**98,7 %**	Atteint
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Établir la cotisation liée aux déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des produits du bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 90 jours suivant leur réception	95 %	97 %	97,6 %	**98,2 %**	Atteint
Traitement des déclarations de TPS/TVH	Traiter les déclarations de TPS/TVH dans un délai de 30 jours civils suivant leur réception	95 %	Non disponible	90,3 %	**91,0 %**	En grande partie atteint[1]
Traitement des déclarations de revenus des sociétés (T2)	Traiter les déclarations T2 dans un délai de 60 jours	90 %	92,8 %	94,5 %	**95,2 %**	Atteint
Traiter l'inobservation						
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables	90 %	96,3 %	96,5 %	**96,5 %**	Atteint
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables	90 %	96 %	96,7 %	**96,7 %**	Atteint
Encouragements fiscaux de la RS&DE — Demandes de crédits remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	97,3 %	96,8 %	**95,1 %**	Atteint

Service	Norme de service	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Encouragements fiscaux de la RS&DE – Demandes de crédits non remboursables – rajustements demandés par les demandeurs	Traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui font de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés aux déclarations de revenus déjà produites	90 %	95,4 %	94,9 %	**94,5 %**	Atteint
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables non vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 60 jours civils à compter de la date de réception si aucune vérification n'est entreprise	90 %	92,9 %	94,8 %	**95,9 %**	Atteint
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées	Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise	90 %	91,9 %	91,2 %	**79,0 %**	Non atteint
En cas de désaccord						
Lettre de premier contact pour les différends	Envoyer au contribuable un accusé de réception de l'avis de différend dans un délai de 30 jours civils suivant sa réception	85 %	50 %	50,5 %	**54,7 %**	Non atteint
Programme de solution de problèmes – Accusé de réception	Envoyer un accusé de réception d'un problème les deux jours ouvrables suivant sa réception	95 %	97,1 %	95,3 %	**97,6 %**	Atteint

Service	Norme de service	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Programme de solution de problèmes – Résolution	Résoudre le problème dans les 15 jours ouvrables. Si ce n'est pas possible, par exemple si un cas est complexe, nous communiquerons avec le client à l'intérieur de ce délai pour lui donner une date de résolution anticipée	95 %	96,6 %	95,3 %	**97,5 %**	Atteint
Versement des prestations						
Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau de service téléphonique	Répondre aux appels en attente dans un délai de deux minutes	75 %	75 %	76 %	**76,0 %**	Atteint
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Rapidité d'exécution	Faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils	98 %	98,8 %	98,7 %	**99,0 %**	Atteint
Traitement des demandes de prestations et des formulaires de changement d'état civil – Exactitude	Traiter avec exactitude le paiement et l'avis appropriés, ainsi que, s'il y a lieu, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires	98 %	97,4 %	99,1 %	**98,0 %**	Atteint
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels dans un délai de 80 jours civils	98 %	93 %	94,9 %	**98,1 %**	Atteint
Réponse aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Répondre aux demandes de renseignements écrites et aux renvois téléphoniques des centres d'appels, avec les renseignements adéquats, et de traiter avec exactitude les renseignements des nouveaux bénéficiaires, y compris l'envoi d'un paiement, d'un avis ou d'une lettre	98 %	99,3 %	98,6 %	**98,8 %**	Atteint
Validation et contrôle – Résultats de l'examen	Informer les contribuables du résultat de notre examen dans un délai de 45 jours suivant la réception des renseignements demandés	90 %	94,2 %	96,4 %	**98,5 %**	Atteint
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (période de pointe)	Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues pendant la période de pointe, soit de la mi-mars à la mi-juillet, dans les 20 jours ouvrables suivant sa réception	90 %	93,8 %	87,1 %	**90,0 %**	Atteint
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (période de pointe)	Traiter de manière exacte les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer une lettre au contribuable pour lui demander des renseignements supplémentaires	98 %	99 %	99,4 %	**99,7 %**	Atteint

Service	Norme de service	Objectif	2009-2010	2010-2011	2011-2012	Évaluation
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Rapidité d'exécution (en dehors de la période de pointe)	Traiter les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant reçues en dehors de la période de pointe, soit de la mi-juillet à la mi-mars, dans un délai de cinq jours ouvrables suivant sa réception	90 %	63 %	78,2 %	**88,0 %**	En grande partie atteint[1]
Traitement d'une demande d'autorisation ou d'annulation d'un représentant – Exactitude (en dehors de la période de pointe)	Traiter avec exactitude les demandes d'autorisation ou d'annulation d'un représentant et, au besoin, d'envoyer au contribuable une lettre lui demandant des renseignements supplémentaires	98 %	99 %	99 %	**99,2 %**	Atteint
Le fondement de l'entreprise						
Demandes de données statistiques sur l'impôt de la part des contribuables	Répondre aux demandes de données statistiques de la part des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils	100 %	22 jours	14 jours	**17 jours**	Atteint

Les résultats des années peuvent être vus à: http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html.

Les normes de service exprimées en termes de jours font référence aux jours civils, sauf indication contraire.

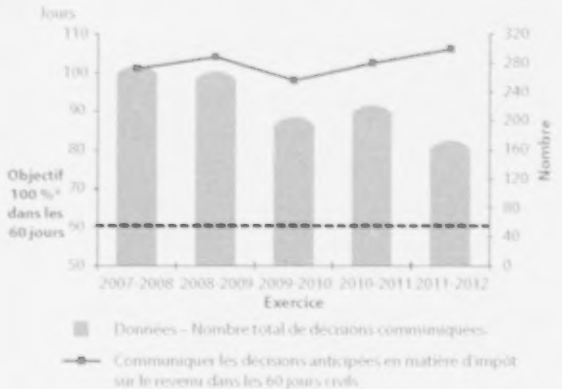
Les résultats des exercices précédent ont été révisés en fonction des données mises à jour.

[1] Au moins 95% de l'objectif atteint.

défis et exceptions

décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables

figure 5 Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu communiquées aux contribuables



*Tout nombre qui se situe sur cette ligne ou en dessous indique que l'objectif a été atteint ou dépassé

Qualité des données : Bonne

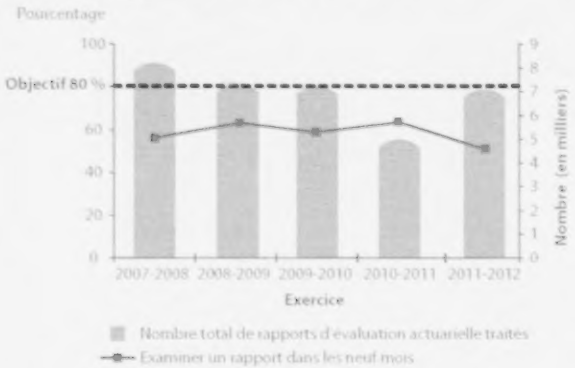
Norme : Envoyer aux contribuables les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu dans les 60 jours civils, en moyenne, suivant la réception de tous les renseignements essentiels.

Objectif : 100 %

Résultat en 2011-2012 : 106 jours

À la lumière de la complexité accrue des dossiers de décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, nous réviserons notre norme de 100 % des dossiers achevés dans une moyenne de 60 jours civils à 85 % des dossiers achevés dans les 90 jours ouvrables. Nous envisageons d'atteindre l'objectif révisé de 85 % d'ici la fin de l'exercice 2012-2013.

figure 6 Rapports d'évaluation actuarielle



Qualité des données : Bonne

Norme : Examiner les rapports d'évaluation actuarielle dans les neuf mois et fournir une approbation écrite des cotisations d'employeur recommandées.

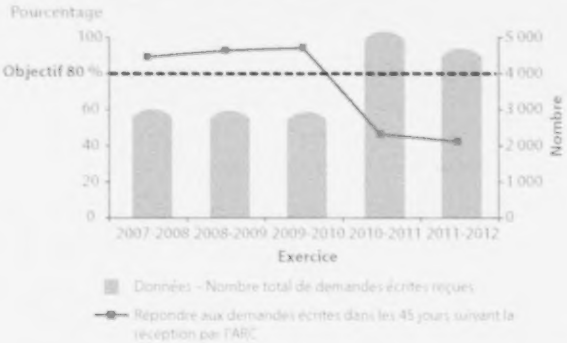
Objectif : 80 %

Résultat en 2011-2012 : 50,7 %

Il s'agit d'une norme de service de rapidité pour l'examen et la réponse des rapports d'évaluation actuarielle. Pour que les cotisations d'employeurs à un régime de pension agréé à prestations déterminées soient déductibles, un actuaire doit affirmer que les cotisations sont nécessaires pour verser les prestations de pension futures des employés, et les cotisations doivent être approuvées par l'ARC.

Nous avons relevé beaucoup de cas d'inobservation dans les rapports d'évaluation actuarielle en ce qui concerne certaines catégories de régimes de pension agréés. Le règlement de ces cas d'inobservation a entraîné une hausse du temps moyen pour achever une soumission. Des stratégies de gestion des risques ont été mises en place afin de réduire le temps moyen nécessaire pour achever des soumissions.

figure 7 Décisions et interprétations de la TPS/TVH – demandes de renseignements écrites



Qualité des données : Bonne

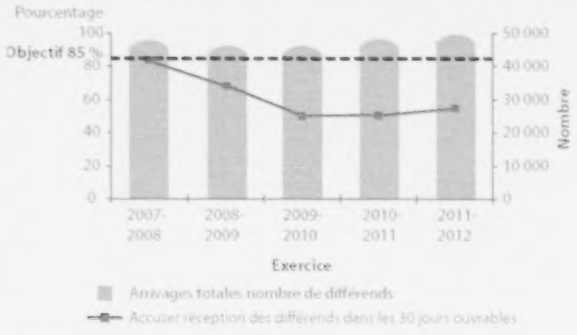
Norme : Répondre aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande à l'ARC. Cela exclut les décisions et les interprétations très techniques, créant un précédent ou établissant une politique.

Objectif : 80 %

Résultat en 2011-2012 : 41,9 %

Nous n'avons pas atteint notre objectif de répondre dans les 45 jours ouvrables aux demandes écrites de décisions et d'interprétations relatives à la TPS/TVH. Le volume des demandes était plus élevé au cours des deux dernières années qu'auparavant en raison de l'introduction de la TVH en Ontario et en Colombie-Britannique Nous nous attendons à améliorer notre temps de réponse maintenant que le volume des demandes a commencé à revenir à la normale.

figure 8 Lettre de premier contact pour les différends



Qualité des données : Bonne

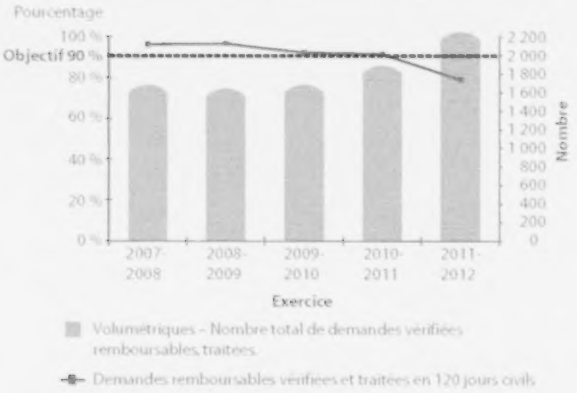
Norme : Accuser réception des différends des contribuables dans les 30 jours civils suivant la réception

Objectif : 85 %

Résultat en 2011-2012 : 54,7 %

L' ARC envoie un accusé de réception aux contribuables qui utilisent nos services de redressement. La norme de service vise à ce que l'ARC poste l'accusé de réception dans les 30 jours, 85 % du temps. En 2011-2012, nous n'avons atteint la norme que 54,7 % du temps. Nous étudions actuellement la faisabilité de cette norme, étant donné que nous n'avons pas atteint l'objectif pour cet indicateur au cours des dernières années.

figure 9 Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – vérifiées



Norme : Examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédit d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle de l'Ontario et pour les services de production de l'Ontario dans les 120 jours civils suivants la date de réception si une vérification est entreprise.

Objectif : 90 %

Résultat en 2011-2012 : 78,9 %

Nous n'avons pas atteint notre objectif cette année. Nous prévoyons que la clarification et la communication de la date d'achèvement des dossiers nous permettra d'atteindre l'objectif l'année prochaine.

[autres sujets **d'intérêt**]

La structure du Rapport annuel de 2011-2012

L'ARC est financée en fonction d'une structure d'activités de programme (AP) établie avec le Secrétariat du Conseil du Trésor. Le Rapport annuel au Parlement adopte une vue horizontale des activités de l'ARC afin de fournir une évaluation d'ensemble et intégrée de nos résultats. Le tableau suivant indique la manière dont la structure du Rapport annuel au Parlement se rattache à la structure des activités de programme.

Légende: AP1 – aide aux contribuables et aux entreprises, AP2 – cotisation des déclarations et traitement des déclarations, AP3 – comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations, AP4 – observation en matière de déclaration, AP5 – appels, AP6 – programmes de prestations et AP7 – services internes

Priorités principales	Initiatives	Activité de programme
versement des prestations	fournir des renseignements	AP6
	valider l'admissibilité	
	traitement	
aider les contribuables	fournir des renseignements	AP1 et AP7
	interactions avec les contribuables	AP1 et AP2
	services de traitement	
	influencer les attitudes en matière d'observation	AP4
	divulgations volontaires	
traiter l'inobservation	intervention précoce	AP2
	intervention complexe	AP1, AP3 et AP4
	exécution	AP4
	paiement de la dette fiscale	AP3
en cas de désaccord	services	AP5
	différends	
	allègement des contribuables	
le fondement de l'entreprise	améliorer la capacité de nos ressources humaines	AP7
	réceptivité et durabilité de la technologie de l'information	
	responsabilisation et efficacité opérationnelle	
	améliorer la sécurité	
	gérer les risques de l'entreprise de façon uniforme et systématique	
	contribution à la stratégie fédérale de développement durable	
	surveillance de la gestion	

Plans d'action détaillés pour la gestion des créances fiscales

Ces plans d'action font le suivi des mesures en vue de répondre aux recommandations du Comité permanent des comptes publics (CPCP) et du Bureau du vérificateur général du Canada (BVG) concernant la façon dont l'ARC recouvre les créances fiscales.

Gestion du risque		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la gestion du risque dans son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.52) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait mettre sur pied un système automatisé de cotation du risque que présentent les créances fiscales plus exhaustives, mettre sans cesse à jour les cotes de risque et les utiliser pour établir l'ordre de priorité de la charge de travail dans tout le processus des recouvrements. » Référence n° 2 du CPCP		
engagements particuliers et résultats escomptés	**date limite**	**état d'avancement**
Des cotes de risque pleinement opérationnelles sont prévues pour les programmes visant la TPS/TVH d'ici 2014	2014	En 2011-2012, les travaux ont continué pour l'élaboration des composantes du risque, y compris les modèles d'exploration de données pour le secteur des recettes des entreprises de la TPS/TVH; les composantes de la TPS/TVH devraient être achevées en 2013-2014, suivies du déploiement automatisé en 2014-2015.

Établissement des rapports sur le rendement		
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la façon dont elle établit les rapports sur le rendement pour son programme de recouvrement répond à la recommandation du BVG (8.41) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait améliorer considérablement son information de gestion pour la rendre complète et exhaustive. Elle devrait mettre au point des techniques et des sources d'information fiables afin de déterminer régulièrement les résultats de ses efforts de recouvrement et fonder sur cette information les décisions qu'elle prend au sujet de chacun de ses principaux modes et de ses principales mesures de recouvrement. »		
engagements particuliers et résultats escomptés	**date limite**	**état d'avancement**
La mise en œuvre progressive des outils d'établissement de rapports sur le rendement est prévue d'ici 2013-2014 pour tous les secteurs importants des recettes des entreprises	2014	Le déploiement de la composante finale de l'étape 1 de l'Intégration du recouvrement des recettes, une solution pour l'établissement des rapports sur le rendement, est prévu en juin 2012. De plus, des travaux de développement semblables de prototypes pour la TPS/TVH et le Recouvrement des T2 sont presque achevés, et des essais ainsi qu'une analyse approfondis sont en cours.

Recherche sur la gestion des créances
La stratégie de l'ARC visant à améliorer la recherche sur la gestion des créances répond à la recommandation du BVG (8.28) ainsi formulée : « L'Agence du revenu du Canada devrait déterminer les données dont elle a besoin pour analyser la composition de ses créances fiscales, les recueillir et élaborer de meilleures stratégies de recouvrement. » (en prenant en compte différents facteurs, y compris les fluctuations du cycle économique) Référence n° 4 du CPCP

Recherche sur la gestion des créances		
engagements particuliers et résultats escomptés	**date limite**	**état d'avancement**
Améliorer l'environnement du renseignement d'entreprise : élaborer une capacité analytique améliorée, à l'aide des améliorations des analyses de données de l'Intégration du recouvrement des recettes d'ici 2013 en ce qui concerne les programmes visant les entreprises.	2013	En 2011-2012, l'Intégration du revenu des recettes a intégré les renseignements des comptes clients T2 à l'environnement du renseignement d'entreprise. Des travaux sont en cours afin d'intégrer les renseignements sur les non-déclarants de la TPS/TVH (recouvrement et observation) et T2 à l'environnement du renseignement d'entreprise, ce qui doit être achevé en 2012-2013.
Recherche sur les indicateurs économiques : élaborer une méthode de recherche et mener une étude	En cours	En 2011-2012, la recherche sur la gestion des créances a compris des études sur la population des non-déclarants T1, les facteurs économiques touchant les créances fiscales, et la source ainsi que la disposition des créances de la TPS/TVH.

Programmes de prestation et services liés aux prestations exécutés par l'Agence du revenu du Canada

Six programmes de prestations fédéraux

Prestation fiscale canadienne pour enfants	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
Allocations spéciales pour enfants	Prestation universelle pour la garde d'enfants[1]
Crédit pour la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée	Versements anticipés de la prestation fiscale pour le revenu de travail

[1] Pour le compte de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

25 programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires

	1re année		1re année
Prestation familiale de la Colombie-Britannique	1996	Supplément pour travailleurs territoriaux du Nunavut	1999
Crédit d'impôt à l'emploi familial de l'Alberta	1997	Prestation pour enfants de Terre Neuve et Labrador	1999
Prestation fiscale pour enfants du Nouveau-Brunswick	1997	Prestation aux aînés de Terre Neuve et Labrador	1999
Supplément au revenu gagné du Nouveau-Brunswick	1997	Crédit pour la taxe aux résidents à faible revenu de la Saskatchewan	2000
Crédit pour la taxe de vente harmonisée de Terre Neuve et Labrador	1997	Terre Neuve et Labrador – Supplément à la nutrition mères-bébés	2001
Supplément au revenu gagné de la Colombie-Britannique	1998	Prestation ontarienne pour enfants	2007
Prestation pour enfants de la Saskatchewan	1998	Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	2008
Prestation pour enfants des Territoires du nord-ouest	1998	Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	2009
Territoires du nord-ouest – Supplément pour travailleurs territoriaux	1998	Crédit de la taxe de vente de l'Ontario	2010
Prestation pour enfants de la Nouvelle-Écosse	1998	Crédit pour la taxe de vente harmonisée de la Colombie-Britannique	2010

25 programmes de prestations continues pour les provinces et les territoires

Prestation pour enfants du Yukon	1999	Crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable	2010
Prestation pour enfants du Nunavut	1999	Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	2011
		Crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario	2011

Dix programmes de paiements uniques

	1re année		1re année
Programme d'allocation pour frais de chauffage (fédéral)	2000	Programme de prestation pour les coûts de l'énergie (fédéral)	2005
Remboursement des coûts de l'énergie de la Colombie-Britannique	2001	Remise sur les ressources de l'Alberta de 2005	2005
Remboursement de la taxe sur l'énergie de l'Alberta	2001	Programme ontarien d'aide pour les factures d'électricité résidentielle	2006
Dividende des contribuables de l'Ontario	2001	Programme de dividende sur les mesures climatiques de la Colombie-Britannique	2008
Remboursement aux contribuables de la Nouvelle-Écosse	2003	Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	2010

81 services d'échange et de transfert de données

50 échanges de données de vérification du revenu avec les provinces à l'appui des programmes.	Dix échanges de données pour le supplément de la prestation nationale pour enfants avec les provinces et territoires afin de faciliter le calcul de l'aide sociale.
Cinq transferts de données avec les provinces pour appuyer les prestations complémentaires pour les programmes de prestations pour enfants administrés par l'ARC.	Deux transferts de données concernant l'information sur le revenu et les enfants à l'appui de l'administration du supplément du revenu de l'Ontario des frais de garde et du programme d'allocation familiale du Québec.
Six échanges et transferts de données afin d'appuyer le nouveau programme d'assurance-médicaments de la Nouvelle-Écosse, le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique, la subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario et la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario, et afin d'aider le ministère du Revenu du Québec dans l'administration de la *Loi sur les impôts du Québec*.	Huit échanges et transferts de données pour soutenir l'administration fédérale du supplément familial à l'assurance-emploi, du supplément de revenu garanti, du bon d'études canadien, de la subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire, du régime enregistré d'épargne-invalidité et de la subvention canadienne pour l'épargne-invalidité.

acronymes, abréviations et glossaire

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

A

AAP – Architecture d'activités de programmes

Abri fiscal – Les abris fiscaux sont définis dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*. En termes très généraux, un abri fiscal peut être un arrangement de don ou l'acquisition d'un bien qui est présenté à l'acheteur ou au donateur de façon telle que les avantages fiscaux et les déductions découlant de cet arrangement ou de cette acquisition semblent égaux ou supérieurs au coût net de conclure cet arrangement ou d'acquérir ce bien. De même, un arrangement de don, où le donateur assume une dette à recours limité relativement au don, constitue un abri fiscal. En règle générale, dans le cas d'une dette à recours limité, le remboursement est sans risque pour l'emprunteur.

Accessibilité des demandeurs – Mesure du pourcentage des demandeurs qui accèdent à notre service téléphonique.

AE – Assurance-emploi

Alerte fiscale – L'alerte fiscale est un produit média utilisé par l'ARC lorsqu'elle désire communiquer aux Canadiens des sujets d'importance particulière, habituellement dans un délai serré, qui visent à protéger leurs intérêts et à fournir d'importants renseignements qui pourraient les toucher directement. Cela pourrait comprendre des renseignements sur les abris fiscaux, les investissements, les stratégies fiscales et la fraude ciblant les contribuables.

Annulation – Décision d'annuler une pénalité ou des intérêts qui ont déjà été imposés.

AP – Activités de programmes

ARC – Agence du revenu du Canada

B

BSF – Bureaux des services fiscaux

BVG – Bureau du vérificateur général du Canada

C

CB – Colombie-Britannique

CELI – Compte d'épargne libre d'impôt pour particuliers

CF – Centre fiscal

CIRF – Contrôles internes à l'égard de l'information financière

Compensation – Un service offert par l'ARC qui permet de transférer (compensation) des remboursements d'impôt et des crédits pour la TPS/TVH pour les particuliers afin de payer les dettes payables à d'autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux ou territoriaux.

Compte d'épargne libre d'impôt pour particuliers – Depuis le 1er janvier 2009, les résidents canadiens âgés de 18 ans ou plus qui possèdent un numéro d'assurance sociale (NAS) valide peuvent cotiser jusqu'à 5 000 $ annuellement à un compte d'épargne libre d'impôt

D

Dette fiscale – Impôt et autres revenus pour lesquels l'ARC a établi une cotisation ou une estimation mais qu'elle n'a pas encore recouvrés.

Différend – Terme générique utilisé pour désigner un différend, une opposition ou un appel présentés au ministre du Revenu national (en ce qui concerne les décisions, les cotisations ou les nouvelles cotisations relatives au Régime de pensions du Canada ou à l'assurance-emploi), par un contribuable ou un prestataire ou en son nom, quant à une décision prise par l'ARC.

DF – Directeur financier

Dispositions d'allègement pour les contribuables – Mesures législatives adoptées au début des années 1990 pour accorder un allègement (p. ex., renonciation aux intérêts et pénalités) aux contribuables dans certaines circonstances indépendantes de leur volonté.

Dossier non traitable – Dossier qui est en attente d'une décision de la cour, dossier similaire qui est en attente, dossier qui est en attente d'une opinion d'un bureau des Appels à l'Administration centrale ou (dans le cas des questions touchant le RPC/AE et les questions fiscales) dossier qui a été renvoyé à un groupe spécialisé concernant le RPC/AE devant fournir une opinion.

DPA – Demande de prestations automatisée

DPF – Division de la planification fiscale abusive

Droit – Montant dû à une personne qui y a droit pour une période donnée.

E

EC – Économie clandestine

Économie clandestine – Activité économique qui n'est ni déclarée ni consignée.

Équivalent temps plein – Une unité utilisée pour mesurer une période aux fins des coûts de l'emploi dans un budget de fonctionnement. Elle comprend la durée accessoire nécessairement utilisée pour les congés annuels, la formation, etc.

ETP – Équivalent temps plein

Exécution – Mesures prises par l'ARC pour relever les cas d'inobservation et y remédier.

F

G

H

I

Imprimantes – y compris les micro-imprimantes, les imprimantes réseau, et les appareils multifonctionnels.

Incidence fiscale – L'impôt supplémentaire déterminé au moyen d'activités d'observation. Il comprend les impôts fédéral et provincial (excluant le Québec), les remboursements d'impôt fédéral compensés ou les pénalités et les intérêts réduits ainsi que la valeur actualisée des impôts futurs cotisables.

Indicateur – La qualification ou la quantification d'une caractéristique mesurée dans le but d'évaluer l'étendue selon laquelle un résultat escompté est atteint. Il s'agit d'un moyen de savoir si nous avons atteint le résultat souhaité.

K

M

Moyennes entreprises – D'ordinaire, des sociétés ayant des recettes annuelles se situant entre 1 million et 250 millions de dollars, qui comprennent souvent des filiales et des succursales.

N

Norme de service – Énoncé public sur le niveau de rendement auquel les citoyens peuvent raisonnablement s'attendre de l'ARC dans des circonstances normales.

O

Observation – Respect de la loi. L'observation totale des lois fiscales comprend la production de déclarations, l'inscription, le versement et la déclaration relativement aux impôts et aux prestations de façon volontaire, exacte et ponctuelle.

OCDE – Organisation de coopération et de développement économiques

P

PACP – Comité permanent des comptes publique

PDG – Président directeur général

PDV – Programme des divulgations volontaires

Petites entreprises – Particuliers qui sont en affaires, fiducies et sociétés privées ayant des recettes annuelles de moins de 1 million de dollars.

PFCE – Prestation fiscale canadienne pour enfants

Plan d'entreprise – Présente les principaux défis, les orientations et les objectifs de l'ARC sur une période de trois exercices, les stratégies pour atteindre ces objectifs ainsi que les mesures du rendement à utiliser pour mesurer les progrès réalisés.

Programme des divulgations volontaires – Programme qui donne aux contribuables la possibilité de corriger les erreurs et omissions passées et de déclarer à l'ARC leurs obligations fiscales, sans être pénalisés.

Q

R

RA – Rapport annuel

Régie – Terme générique désignant les institutions et les processus au moyen desquels une organisation est dirigée ou contrôlée.

Réglé – L'ARC estime qu'une dette fiscale ou non fiscale a été réglée dès que le paiement a été reçu, ou si l'ARC radie la dette

Rendement – Mesure selon laquelle l'ARC atteint ses résultats à l'aide de ses ressources par rapport à ses résultats escomptés.

Résultat stratégique – Ce résultat décrit les activités fondamentales qui font partie du mandat d'une organisation et qui procurent des avantages durables aux Canadiens.

RH – Ressources humaines

Risque – C'est l'expression de la probabilité d'un événement futur susceptible d'influer sur l'atteinte des objectifs d'une organisation. Le risque est géré par une approche systématique visant à établir le meilleur plan d'action en cas d'incertitude; il s'agit de déterminer, d'évaluer et de comprendre les questions liées au risque, de prendre des mesures pour les résoudre et de communiquer l'information à leur sujet.

RPC – Régime de pensions du Canada

RS&DE – Recherche scientifique et développement expérimental

S

Segments de contribuable – Groupes de contribuables qui ont en commun des exigences et des particularités en matière d'observation, des besoins en service, des préférences concernant l'accès à l'information ou à des services, ou des attentes à l'endroit de l'ARC, à titre de particuliers; de petites, moyennes et grandes entreprises, constituées ou non en sociétés; et d'organismes de bienfaisance.

SPPC – Services des poursuites pénales du Canada

SPC – Services partagés Canada

T

Taxe à la consommation – Taxe fédérale perçue au moment de l'achat d'un bien ou d'un service par le consommateur final.

TPS – Taxe sur les produits et services

TVA – Taxe de valeur ajoutée

TVH – Taxe de vente harmonisée

TVP – Taxe de vente provinciale

TI – Technologie de l'information

T1 – Déclaration de revenus et de prestations des particuliers

T2 – Déclaration de revenus des sociétés

T3 – Déclaration de revenus des fiducies

T4 – État de la rémunération payée

T4A – Revenu de pension

T5 – Déclaration des revenus de placements

U

V

Visite – Une série d'actions qui commencent lorsqu'un visiteur consulte leur première page et prends quand ils quittent le site, ou après 30 minutes d'inactivité.

W

X

Y

Z

Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers

Nous avons préparé les états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (ARC) conformément aux principes comptables utilisés pour préparer les états financiers du gouvernement du Canada. Les principales conventions comptables sont énoncées à la note 2complémentaire aux états financiers. Certains renseignements présentés dans les états financiers, comme les comptes de régularisation et la provision pour créances douteuses, sont fondés sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, compte tenu de l'importance relative. La direction de l'ARC est chargée d'assurer l'intégrité et l'objectivité des données présentées dans les présents états financiers. Les renseignements financiers soumis aux *Comptes publics du Canada* et inclus dans le rapport annuel de l'ARC concordent avec les présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses obligations en matière de la comptabilité et de l'établissement de rapports, la direction tient des comptes pour l'enregistrement des opérations financières de l'ARC. La direction exploite aussi des systèmes de gestion financière et un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF) qui tiennent compte des coûts, des avantages et des risques. Ces systèmes sont conçus pour donner une assurance raisonnable que les opérations respectent les autorisations du Parlement et des autres parties telles que les provinces et les territoires, qu'elles sont effectuées en conformité avec les règlements et la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et qu'elles sont enregistrées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds et à assurer la protection des actifs.

Les systèmes de gestion financière et de contrôle interne sont appuyés par des programmes de vérification interne. L'ARC veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection soignée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, au moyen de dispositions organisationnelles assurant une répartition appropriée des responsabilités et de programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'organisation ainsi que d'une évaluation annuelle de l'efficacité de son système de CIRF. Une évaluation pour l'année financière s'étant terminé le 31 mars 2012 a été effectué conformément à la Politique sur le contrôle interne et les résultats ainsi que les plans d'action sont résumés en annexe.

Le système de CIRF vise à atténuer les risques jusqu'à un niveau raisonnable fondé sur un processus continu afin d'identifier les principaux risques, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'effectuer des ajustements nécessaires. L'efficacité et le caractère adéquat de la gestion financière de l'ARC et de son système de contrôle interne sont examinés par le personnel de la vérification interne, qui effectue des vérifications périodiques de divers secteurs des opérations de l'ARC et par le Conseil de direction qui est chargé de s'assurer que la direction s'acquitte de ses obligations en matière d'établissement de rapports financiers et de contrôle interne et exerce ses responsabilités par l'intermédiaire du comité de la vérification du Conseil de direction. Afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité, les présents états financiers ont été examinés par le comité de la vérification et approuvés par le Conseil de direction. Le comité de la vérification est indépendant de la direction et tient régulièrement des réunions avec cette dernière, ainsi qu'avec des vérificateurs internes et le vérificateur général du Canada. Les vérificateurs ont un accès complet et libre au comité de la vérification.

Le vérificateur général du Canada effectue des vérifications indépendantes et exprime des opinions distinctes sur les états financiers ci-joints, qui ne comprennent pas une opinion du vérificateur sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ARC en matière de rapports financiers.

Approuvé par :

Commissaire et première dirigeante

L. Lizotte-MacPherson.

Linda Lizotte-MacPherson

Administrateur supérieur des affaires financières et sous-commissaire Finances et administration

Filipe Dinis

Ottawa (Ontario)
Le 28 août 2012

Agence du revenu du Canada
États financiers audités – Activités de l'Agence

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence, l'état de la variation de la dette nette de l'agence et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

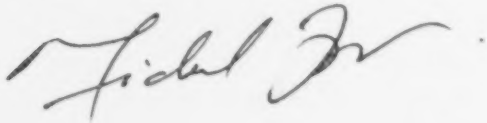
Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence du revenu du Canada (activités de l'Agence) au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Le vérificateur général du Canada,



Michael Ferguson, FCA

Le 28 août 2012
Ottawa, Canada

État de la situation financière - Activités de l'Agence

Au 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011 Redressé (note 13)
Passifs		
Salaires à payer	78 257	56 568
Créditeurs et charges à payer (note 4)	152 187	184 086
Obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	-	13 304
Congés annuels et compensatoires	182 977	180 775
Indemnités de départ (note 5c)	732 313	633 270
Total des passifs	1 145 734	1 068 003
Actifs financiers		
Encaisse	77	84
Somme à recevoir du Trésor	175 851	223 385
Créances et avances (note 6)	8 382	7 737
Total des actifs financiers	184 310	231 206
Dette nette de l'agence	961 424	836 797
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	12 953	21 940
Immobilisations corporelles (note 7)	403 936	539 471
Total des actifs non financiers	416 889	561 411
Situation financière nette de l'agence	**544 535**	**275 386**

Passif éventuel (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,

L. Lizotte-MacPherson.

Linda Lizotte-MacPherson

Présidente du Conseil de direction,

Susan J. McArthur

État des résultats et de la situation financière nette de l'agence - Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012 Résultats prévus	2012 Résultats actuels	2011 Résultats actuels redressés (note 13)
Charges (note 8)			
Services internes	1 375 306	1 294 021	1 275 654
Observation en matière de déclaration	1 144 812	1 169 468	1 127 551
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	677 467	744 875	666 591
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	734 573	741 313	753 351
Aide aux contribuables et aux entreprises	372 922	401 374	396 298
Appels	221 004	244 381	231 465
Programmes de prestations	152 342	160 021	151 882
Ombudsman des contribuables	3 839	2 988	2 788
Total des charges	4 682 265	4 758 441	4 605 580
Revenus non fiscaux (note 9)			
Services internes	286 508	224 935	239 788
Observation en matière de déclaration	18 215	30 905	23 456
Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	154 781	165 165	158 668
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	54 809	81 265	77 007
Aide aux contribuables et aux entreprises	54 848	58 837	57 873
Appels	17 795	18 974	19 747
Programmes de prestations	19 778	42 271	33 738
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement (note 13)	-	(62 712)	(59 670)
Total des revenus non fiscaux	606 734	559 640	550 607
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 075 531	4 198 801	4 054 973
Financement du gouvernements et transferts			
Encaisse nette fournie par le gouvernement (note 13)		3 758 224	3 683 373
Variation des montants à recevoir du Trésor		(47 534)	42 173
Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)		321 788	261 489
Éléments d'actifs et de passifs transférés à Services partagés Canada (note 11)		(38 651)	-
Coût d'exploitation net des activités administrées au nom de Services Partagés Canada (note 11)		(64 175)	-
Total du financement du gouvernement et des transferts		3 929 652	3 987 035

	2012	2012	2011
	Résultats prévus	Résultats actuels	Résultats actuels redressés (note 13)
Coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts		269 149	67 938
Situation financière nette de l'agence - début de l'exercice		275 386	207 448
Situation financière nette de l'agence - début de l'exercice		**544 535**	**275 386**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État de la variation de la dette nette de l'agence - Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011
Coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts	269 149	67 938
Variation des immobilisations corporelles		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 7)	81 390	110 351
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(94 770)	(94 564)
Produits de la cession d'immobilisations corporelles	(482)	(314)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(19 821)	(6 427)
Retrait des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	(8 924)	-
Transfert d'immobilisations corporelles à Services partagés Canada (note 7)	(92 928)	-
Total de la variation des immobilisations corporelles	(135 535)	9 046
Variation des charges payées d'avance	(8 987)	4 641
Augmentation nette de la dette nette de l'agence	124 627	81 625
Dette nette de l'agence - début de l'exercice	836 797	755 172
Dette nette de l'agence - fin de l'exercice	**961 424**	**836 797**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie - Activités de l'Agence

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011 Redressé (note 13)
Activité d'exploitation		
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 198 801	4 054 973
Éléments hors trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(94 770)	(94 564)
Perte nette sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	(19 821)	(6 427)
Services fournis gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernements (note 10)	(321 788)	(261 489)
Variation des actifs financiers autres que la somme à recevoir du Trésor	638	(35 446)
Variation des charges payées d'avance	(7 533)	4 641
Variation du passif autre que les obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	(110 322)	(89 780)
Encaisse utilisée par les activités d'exploitation	3 645 205	3 571 908
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition d'immobilisations corporelles financées par des crédits de l'exercice courant (note 3b)	51 159	101 093
Acquisition d'immobilisations corporelles non financées par des crédits de l'exercice courant	30 231	9 258
Produit de la cession d'immobilisations corporelles	(482)	(314)
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	80 908	110 037
Activités de financement		
Augmentation des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	(30 077)	(5 503)
Paiement des obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	5 287	6 931
Encaisse utilisée (provenant) des activités de financement	(24 790)	1 428
Encaisse utilisée par les activités de l'ARC	3 701 323	3 683 373
Services partagés Canada (note 11)		
Activités d'exploitation	45 659	-
Activités d'investissement en immobilisations	8 466	-
Activités de financement	2 776	-
Encaisse utilisée au nom de Services partagés Canada	56 901	-
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	**3 758 224**	**3 683 373**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires aux états financiers - Activités de l'Agence

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

(a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

(b) mise en œuvre de toute entente conclue entre l'ARC ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

(c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme;

(d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Dans l'exécution de sa mission, l'ARC opère dans les activités de programmes suivants :

(a) Services internes : fournit des services internes à travers l'ARC, tels que la gestion des ressources humaines, la gestion financière et les technologies de l'information, pour répondre aux besoins des programmes et d'autres obligations organisationnelles;

(b) Observation en matière de déclaration : vérifie la divulgation complète et exacte faite par les contribuables au sujet de tous les renseignements nécessaires à l'établissement de leurs obligations fiscales;

(c) Comptes débiteurs et observation en matière de production de déclaration : détermine et traite l'inobservation des exigences en matière de production et de remises;

(d) Cotisations des déclarations et traitement des paiements : traite et valide les déclarations des contribuables; enregistre, établit et tient à jour les comptes des contribuables; reçoit les paiements;

(e) Aide aux contribuables et aux entreprises : aide les contribuables à respecter leurs obligations en vertu du régime d'autocotisation;

(f) Appels : fournit un processus de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions de l'ARC;

(g) Programmes de prestations : fournit aux Canadiens des prestations calculées en fonction du revenu et d'autres services au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux (sauf le Québec) et des territoires;

(h) Ombudsman des contribuables : traite les demandes de révision faites par les contribuables et les prestataires relativement aux questions de service.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les activités de l'agence et les activités administrées. Les états financiers - Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui servent à la gestion de l'organisation. Les états financiers - Activités Administrées comprennent les revenus et les charges gérés pour des tiers, tels le gouvernement fédéral, une province, un territoire ou tout autre groupe ou organisme. La séparation des activités de l'agence et des activités administrées a pour but de faciliter, entre autres, l'évaluation du rendement de l'ARC sur le plan administratif dans l'exécution de son mandat. Les actifs, passifs, revenus et charges relatifs à l'impôt ou aux taxes sont exclus de ces états financiers, puisqu'ils ne peuvent être comptabilisés que par un gouvernement et non par l'agence fiscale qui administre ces opérations.

Aux termes de la *Loi sur l'Agence du Revenu du Canada*, les états financiers - Activités de l'Agence ont été préparés en conformité avec des principes comptables compatibles avec ceux utilisés dans l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les principes comptables utilisés s'appuient sur les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Voici un sommaire des principales conventions comptables :

(a) Crédits parlementaires

L'ARC est financée par le gouvernement du Canada sous forme de crédits parlementaires. La comptabilisation des crédits consentis à l'ARC ne correspond pas à la présentation établie selon les normes comptables canadiennes pour le secteur public, les crédits étant fondés dans une large mesure sur les besoins de trésorerie. Ainsi, les éléments comptabilisés dans l'état de la situation financière et l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux fournis par les crédits parlementaires. La note 3 b) fournit un rapprochement général entre les deux méthodes de comptabilité. Les montants des résultats prévus inclus dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence correspondent aux montants rapportés dans les états financiers prospectifs - Activités de l'Agence intégrés au rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012.

(b) Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada

L'ARC utilise le Trésor pour cadre de fonctionnement. Le Trésor est administré par le receveur général du Canada. Toutes les entrées de fonds sont déposées au Trésor et toutes les sorties de fonds sont faites à même le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement correspond à l'écart entre toutes les entrées de fonds réutilisables et toutes les sorties de fonds, incluant les opérations inter-organismes et interministérielles.

(c) Constatation des charges

Les charges sont enregistrées lors de la réception des biens et/ou lorsque les services sont rendus.

(d) Services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement

Les charges comprennent les valeurs estimatives des services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement.

(e) Constatation des revenus

Les revenus non fiscaux sont constatés lorsque les services sont rendus par l'ARC.

Les revenus fiscaux qui ne sont pas disponibles à être dépenser à nouveau ne peuvent servir à acquitter les passifs de l'ARC. Bien que l'on s'attende à ce que la gestion maintienne le contrôle comptable, elle n'a pas l'autorité sur la disposition des revenus non réutilisables. Par conséquent, les revenus non réutilisables sont considérés comme étant gagnés pour le compte du gouvernement du Canada et sont donc présentés en réduction du montant brut des revenus de l'ARC.

(f) Congés annuels et compensatoires

Les congés annuels et compensatoires sont passés en charge au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives. Le passif au titre des congés annuels et compensatoires est calculé en fonction des niveaux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice, pour tous les crédits de congés annuels et compensatoires non utilisés accumulés par les employés.

(g) Avantages sociaux futurs

(i) Régime de retraite

Tous les employés admissibles participent au Régime de retraite de la fonction publique administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations versées à titre d'employeur représentent le coût complet pour l'ARC. Ces montants sont équivalents à un multiple des cotisations versées par les employés et pourraient changer au fil du temps selon la situation financière du Régime. Les cotisations de l'ARC sont imputées à l'exercice au cours duquel les services sont rendus et représentent l'ensemble de ses obligations en matière de prestations de retraite. En vertu des dispositions en vigueur, l'ARC n'est pas tenue de verser des cotisations au titre des insuffisances actuarielles du Régime de retraite de la fonction publique.

(ii) Régime de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC participe au régime d'avantages sociaux (santé et dentaire) qui est parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés ont droit à des avantages sociaux liés aux soins de santé et dentaires, tel que prévu dans les conventions collectives et les conditions d'emploi. Les cotisations de l'ARC au régime, qui sont fournies gratuitement par le Secrétariat du Conseil du Trésor, sont enregistrées au coût selon un pourcentage de la charge de salaires et sont incluses dans les charges liées au personnel dans l'exercice où elles sont engagées. Elles représentent l'obligation totale de l'ARC à l'endroit de ce régime. Les dispositions législatives en vigueur ne requièrent pas que l'ARC verse des cotisations pour tout passif non capitalisé relié à ce régime.

(iii) Indemnités de départ

Certains employés ont droit à des indemnités de départ tel que le prévoient les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités est imputé aux résultats de l'exercice au cours duquel les services sont rendus par les employés pour les gagner. Ces indemnités constituent pour l'ARC une obligation dont le règlement entraînera des paiements au cours des prochains exercices. L'obligation relative aux indemnités de départ des employés est établie à partir des résultats de l'évaluation actuarielle de l'ARC.

(h) Somme à recevoir du Trésor

La somme à recevoir du Trésor découle d'un écart temporaire entre le moment où une opération affecte les autorisations de l'ARC et le moment où elle est traitée par le Trésor. Elle correspond au montant net de l'encaisse que l'ARC a le droit de prélever du Trésor sans autre autorisation pour s'acquitter de ses passifs.

(i) Créances et avances

Les créances et avances sont présentés au moindre du coût ou de la valeur nette de réalisation. Une provision pour créances douteuses est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.

(j) Immobilisations corporelles

Les frais de 10 000 $ et plus engagés par l'ARC pour l'achat ou le développement des immobilisations corporelles sont inscrits à l'actif et amortis en fonction de la vie utile des biens. Les éléments semblables dont le coût est inférieur à 10 000 $ sont passés en charges.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, comme suit :

Catégorie d'actifs	Durée de vie utile
Matériel, outillage et ameublement	10 ans
Logiciels développés à l'interne	5-10 ans
Véhicules et autres moyens de transport	5 ans
Matériel lié aux technologies de l'information	5 ans
Logiciels commerciaux	3 ans
Immobilisations corporelles louées	Durée des baux

Les immobilisations en cours de construction ou en développement ne sont pas amorties jusqu'au moment où elles sont achevées et mises en service.

(k) Passif éventuel

Le passif éventuel est une obligation potentielle qui peut devenir une obligation réelle advenant la réalisation ou non d'un ou plusieurs événements futurs. S'il est probable que l'événement futur surviendra ou non, et qu'une estimation raisonnable de la perte peut être établie, un passif estimatif et une charge sont enregistrés. Si la probabilité de l'événement ne peut être déterminée, la meilleure estimation de l'ARC est divulguée comme éventualité dans les notes complémentaires aux états financiers.

(l) Incertitude relative à la mesure

L'établissement des présents états financiers préparés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants des actifs, des passifs, des revenus, des charges et des divulgations connexes déclarés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les indemnités de départ, le passif éventuel, la durée de vie utile des immobilisations corporelles, les services fournis gratuitement et la provision pour créances douteuses sont les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites. Les résultats réels pourraient différer de manière significative des estimations et hypothèses actuelles. Ces estimations sont revues régulièrement et lorsqu'il devient nécessaire de les corriger, les ajustements sont inscrits dans les états financiers de l'exercice au cours duquel ils deviennent connus.

3. Crédits parlementaires

L'ARC reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments constatés dans l'état de la situation financière et dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, l'exercice courant ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, le coût d'exploitation net de l'ARC, pour l'exercice, diffère selon qu'il est présenté selon la méthode du financement par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les tableaux qui suivent présentent le rapprochement des écarts.

(a) Rapprochement des crédits fournis par le Parlement et ceux utilisés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Crédits parlementaires fournis :		
Crédit 1 – Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	3 451 773	3 297 040
Crédit 5 – Dépenses en capital	89 033	141 243
Dépense des recettes résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	245 459	245 118
Utilisation du produit de la vente de biens excédentaires de l'État	165	196
Charges législatives :		
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	456 860	466 012
Paiements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*[1]	213 871	220 735
Versements d'allocations spéciales pour enfants[1]	223 546	222 438
Autres[1]	1 699	3 932
	4 682 406	4 596 714
Moins:		
Crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs[2] :		
Crédit 1	(220 351)	(126 260)
Crédit 5	(27 967)	(51 747)
Crédits annulés- Crédit 1	(10 532)	(140)
Crédits parlementaires réputés à Service partagés Canada (note 11):		
Crédit 1	(62 889)	-
Crédit 5	(9 377)	-
Charges liées aux activités administrées[1]	(437 670)	(443 182)
	(768 786)	(621 329)
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 913 620**	**3 975 385**

1 Conformément à la répartition des activités dans les états financiers comme décrite à la note 2, les paiements en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants* et la *Loi les mesures d'aide liées au coût d'énergie*, sont présentés sous la rubrique des charges administrées au nom du gouvernement fédéral dans l'état des charges et recouvrements administrés des états financiers - Activités administrées.

2 En vertu de l'alinéa 60(1) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la partie non utilisée à la fin d'un exercice des crédits consentis par le Parlement à l'usage de l'ARC est annulée à la fin de l'exercice suivant.

(b) Rapprochement du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts et des crédits parlementaires utilisés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
		Redressé (note 13)
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	4 198 801	4 054 973
Charges n'exigeant pas l'utilisation de crédits de l'exercice en cours :		
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	(94 770)	(94 564)
Ajustement aux charges à payer des exercices antérieurs	6 084	6 021
Perte sur la cession ou radiation d'immobilisations corporelles	(19 929)	(6 699)
Services fournis gratuitement d'autres organismes et ministères du gouvernement (note 10)	(321 788)	(261 489)
Autres	(22 329)	10 506
	(452 732)	(346 225)
Variation des actifs non financiers financés par les crédits de l'exercice en cours :		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	51 159	101 093
Variation des charges payées d'avance	(7 533)	4 641
	43 626	105 734
Variation des besoins de financement futurs :		
Indemnités de départ	(114 774)	(78 907)
Congés annuels et compensatoires	(5 758)	(3 822)
	(120 532)	(82 729)
Revenus non fiscaux réutilisables (note 9)	244 457	243 632
Total des crédits parlementaires utilisés	**3 913 620**	**3 975 385**

4. Créditeurs et charges à payer

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Créditeurs et charges à payer - apparentés	13 699	60 803
Créditeurs et charges à payer - tiers	138 488	123 283
	152 187	**184 086**

L'ARC a comptabilisé au 31 mars 2012 une obligation au titre des prestations de cessation d'emploi dans ses charges à payer pour les coûts estimatifs du réaménagement des effectifs associés à l'engagement de l'ARC à l'égard des mesures de réduction du déficit du gouvernement.

5. Avantages sociaux futurs

(a) Régime de retraite

L'ARC et tous les employés admissibles cotisent au Régime de retraite de la fonction publique dont le promoteur et l'administrateur est le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent pour une période maximale de 35 années, à un taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à la retraite, multiplié par la moyenne du salaire des cinq meilleures années de service consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime des rentes du Québec et sont indexées selon la hausse de l'inflation.

L'ARC et les employés contribuent au régime de retraite de la fonction publique. La dépense de l'année courante pour les contributions de l'ARC représente environ 1,8 fois les cotisations des employés. Les cotisations au Régime de retraite de la fonction publique au cours de l'exercice se sont élevées à :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales	328 483	327 140
Cotisations salariales	182 491	164 802

La responsabilité de l'ARC envers ce régime est limitée à ses cotisations. Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(b) Régimes de soins de santé et de soins dentaires

L'ARC contribue pour tous les employés admissibles au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires de la fonction publique dont le promoteur est le gouvernement du Canada.

La responsabilité de l'ARC envers ces régimes est limitée à ses cotisations (référer à la note 10). Les surplus ou déficits actuariels sont enregistrés dans les états financiers du gouvernement du Canada.

(c) Indemnités de départ

L'ARC paie des indemnités de départ à ses employés fondées sur l'admissibilité, les années de service et le salaire en fin d'emploi. Une hypothèse importante utilisée dans le calcul de l'obligation est le taux d'actualisation pour déterminer la valeur actuelle nette du passif. Le taux utilisé pour faire le calcul en 2012 est 2,75 %, une baisse par rapport au taux de 4 % utilisé la période précédente. C'est ce qui explique la plus grande partie de l'augmentation de l'obligation au 31 mars 2012. Ce régime étant sans capitalisation, il ne détient aucun actif et présente un déficit égal à l'obligation au titre des indemnités constituées. Les indemnités seront payées à même les crédits parlementaires futurs. Au 31 mars, les informations utiles à l'égard de ces indemnités de départ sont les suivantes :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Indemnités de départ au début de l'exercice	633 270	554 363
Coût de l'exercice	184 675	125 687
Indemnités versées au cours de l'exercice	(69 901)	(46 780)
Transfert à Services partagés Canada (note 11)	(15 731)	-
Indemnités de départ à la fin de l'exercice	**732 313**	**633 270**

Dans le cadre des changements apportés aux conditions d'emploi pour certains groupes d'employés à compter du 1er octobre 2011, l'accumulation des indemnités de départ a cessé pour ces employés. Les employés visés par ces changements ont eu la possibilité d'être payés immédiatement la valeur totale ou partielle des prestations accumulées à ce jour ou de percevoir la valeur totale ou restante des prestations au départ de la fonction publique. Ces modifications ont été intégrées dans le calcul de l'obligation d'indemnités de départ restante.

6. Créances et avances

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Créances - apparentés	4 148	3 056
Créances - tiers	618	813
Avances à des employés	1 527	1 717
Trop payés de salaires	2 973	3 025
	9 266	8 611
Moins : provision pour créances douteuses	(884)	(874)
Total des créances et avances	**8 382**	**7 737**

7. Immobilisations corporelles

	Coût				
Catégorie d'immobilisations corporelles	**Solde d'ouverture**	**Acquisitions**	**Cessions et reclassifications**	**Transfert à Services partagés Canada (note 11)**	**Solde de fermeture**
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	12 336	1 381	(8 522)	9 875	12 364
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	715 180	40 923	20 969	31 170	703 964
Véhicules et autres moyens de transport	2 305	337	432	-	2 210
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations corporelles louées	215 647	38 749	55 271	178 436	20 689
Total	**945 468**	**81 390**	**68 150**	**219 481**	**739 227**

	Amortissement cumulé				
Catégorie d'immobilisations corporelles	**Solde d'ouverture**	**Amortissement**	**Cessions et reclassifications**	**Transfert à Services partagés Canada (note 11)**	**Solde de fermeture**
	(en milliers de dollars)				
Matériel, outillage et ameublement	5 012	2 067	386	1 381	5 312
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	268 953	70 748	5 127	23 374	311 200
Véhicules et autres moyens de transport	1 513	301	413	-	1 401
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations corporelles louées	130 519	21 654	32 997	101 798	17 378
Total	**405 997**	**94 770**	**38 923**	**126 553**	**335 291**

Catégorie d'immobilisations corporelles	Valeur comptable nette - 2012	Valeur comptable nette - 2011
	(en milliers de dollars)	
Matériel, outillage et ameublement	7 052	7 324
Logiciels (commerciaux, développés et/ou en développement à l'interne)	392 764	446 227
Véhicules et autres moyens de transport	809	792
Matériel lié aux technologies de l'information, incluant les immobilisations corporelles louées	3 311	85 128
Total	**403 936**	**539 471**

Le coût des logiciels en développement, qui n'est pas amorti, s'élève à 86 835 856 $ au 31 mars 2012 (154 329 914 $ au 31 mars 2011).

8. Information sectorielle - Charges

Le tableau ci-dessous présente les charges par activité de programme et catégorie tel que décrit à la note 1 des états financiers.

	Services internes	Observation en matière de déclaration	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	Ombudsman des contribuables	2012	2011
Personnel :									(en milliers de dollar)	
Salaires	549 676	682 962	408 867	318 327	226 219	92 037	80 281	1 671	2 360 040	2 331 814
Autres avantages et indemnités (incluant les avantages sociaux tels que décrits dans la note 5)	287 983	329 400	203 158	147 341	113 846	45 970	30 512	880	1 159 090	1 077 517
	837 659	1 012 362	612 025	465 668	340 065	138 007	110 793	2 551	3 519 130	3 409 331
Locaux	86 412	88 974	63 886	38 292	40 684	13 964	12 462	220	344 894	327 413
Services professionnels et d'affaires	124 699	16 509	17 880	3 783	5 194	86 601	1 141	67	255 874	204 313
Transports et communications	53 512	19 739	14 284	51 297	3 729	1 102	16 924	66	160 653	194 861
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale par la province de Québec	-	-	-	141 067	-	-	-	-	141 067	142 179
Amortissement des immobilisations corporelles (note 7)	38 308	11 813	13 817	23 199	2 908	1 214	3 511	-	94 770	94 564
Services de réparation et d'entretien	67 713	339	86	574	3	45	9	-	68 769	94 849
Achats de matériel	40 626	10 085	7 035	3 419	1 585	921	245	8	63 924	45 821
Autres services et charges	17 662	5 809	2 815	2 367	5 472	1 897	14 612	31	50 665	39 896
Fournitures et approvisionnements	10 307	2 786	1 578	9 945	998	455	236	14	26 319	30 557
Perte sur la cession et la radiation d'immobilisations corporelles	7 679	105	10 903	1 070	162	-	10	-	19 929	6 699
Services de publicité, d'information et d'imprimerie	7 773	154	205	238	352	61	27	26	8 836	10 775
Location de matériel	1 671	793	361	394	222	114	51	5	3 611	4 322
Total des charges	**1 294 021**	**1 169 468**	**744 875**	**741 313**	**401 374**	**244 381**	**160 021**	**2 988**	**4 758 441**	**4 605 580**

9. Information sectorielle - Revenus non fiscaux

Le tableau ci-dessous présente les revenus non fiscaux par activité de programme et catégorie tel que décrit à la note 1 des états financiers.

	Services internes	Observation en matière de déclaration	Comptes débiteurs et observation en matière de production des déclarations	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Aide aux contribuables et aux entreprises	Appels	Programmes de prestations	2012	2011
								(en milliers de dollars)	
									Redressé (note 13)
Revenus non fiscaux affectés au crédit 1									
Frais d'administration de la *Loi sur l'assurance-emploi*	45 999	-	77 721	11 908	30 415	9 946	366	176 355	171 287
Frais d'administration du *Régime de pensions du Canada*	38 293	-	63 464	17 143	16 662	3 266	-	138 828	135 688
	84 292	-	141 185	29 051	47 077	13 212	366	315 183	306 975
Revenus non fiscaux réutilisables									
Frais de services	132 704	274	188	4 600	380	-	552	138 698	153 234
Frais d'administration - provinces et territoires	-	24 082	407	37 396	965	2 724	37 741	103 315	87 995
Divers revenus réutilisables	112	551	-	33	1 745	-	3	2 444	2 403
	132 816	24 907	595	42 029	3 090	2 724	38 296	244 457	243 632
Revenus non fiscaux non réutilisables									
Recouvrement du coût des avantages sociaux relatif aux revenus non fiscaux affectés au crédit 1 et aux revenus réutilisables	7 001	5 998	23 385	10 185	8 670	2 394	3 609	61 242	57 986
Divers revenus non fiscaux	826	-	-	-	-	644	-	1 470	1 684
	7 827	5 998	23 385	10 185	8 670	3 038	3 609	62 712	59 670
Total des revenus non fiscaux avant revenus gagnés pour le compte du gouvernement	224 935	30 905	165 165	81 265	58 837	18 974	42 271	622 352	610 277
Revenus gagnés pour le compte du gouvernement (note 13)	(7 827)	(5 998)	(23 385)	(10 185)	(8 670)	(3 038)	(3 609)	(62 712)	(59 670)
Total des revenus non fiscaux	**217 108**	**24 907**	**141 780**	**71 080**	**50 167**	**15 936**	**38 662**	**559 640**	**550 607**

10. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'ARC est apparentée à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Les opérations avec les sociétés d'État sont conclues dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales normales s'appliquant aux particuliers et entreprises. Les opérations avec d'autres organismes et ministères du gouvernement sont conclues en utilisant la formule de recouvrement de coûts.

Au cours de l'exercice, l'ARC a reçu gratuitement divers services d'autres organismes et ministères du gouvernement. Les coûts estimatifs des plus importants services fournis gratuitement qui ont été comptabilisés sont :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Cotisations patronales aux régimes de soins de santé et au régime de soins dentaires - Secrétariat du Conseil du Trésor	210 849	209 178
Service de technologie de l'information - Service partagés Canada (note 11)	64 175	-
Services juridiques - Justice Canada	40 690	45 918
Services de vérification - Bureau du vérificateur général du Canada	2 430	2 409
Services de la paye - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	2 284	2 333
Indemnités pour accidents du travail - Ressources humaines et Développement des compétences Canada	1 360	1 651
Total	**321 788**	**261 489**

11. Transfert à Services partagés Canada

Le 15 novembre 2011, l'ARC a transféré la responsabilité des services de courriel, de centres de données et de réseaux à Services partagés Canada conformément aux décrets en conseil C.P. 2011-1291 à C.P. 2011-1297, y compris la responsabilité de gérance pour les actifs et passifs qui s'y rapportent.

L'ARC a continué d'administrer les activités liées aux technologies de l'information transférées au nom de Services partagés Canada au cours de la période de transition entre le 15 novembre 2011 et le 31 mars 2012. Conformément à l'article 31.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, les crédits parlementaires que l'ARC a reçus pour financer ces activités pour la période de transition (72 266 484 $) ont été réputés avoir été affectés à Services partagés Canada.

L'information sur le transfert à Services partagés Canada et l'administration temporaire par l'ARC de ces activités liées aux technologies de l'information (TI) est présentée dans le tableau suivant :

	(en milliers de dollars)
Éléments d'actifs et de passifs au 15 novembre 2011 :	
Passifs	
Salaires à payer	1 559
Créditeurs et charges à payer	6 966
Congés annuels et compensatoires	3 556
Obligations au titre d'immobilisations corporelles louées	30 078
Indemnités de départ	15 731
Total des passifs	**57 890**
Actifs	
Créances et avances	11
Charges payées d'avance	13 552
Immobilisations corporelles	92 928
Total des actifs	**106 491**
Éléments d'actifs et de passifs nets au 15 novembre 2011	**(48 601)**
Éléments d'actifs et de passifs administrés au cours de la période de transition :	
Passifs	6 533
Actifs	(3 417)
Éléments d'actifs et de passifs nets administrés au cours de la période de transition	**9 950**
Éléments d'actifs et de passifs nets transférés à Services partagés Canada le 31 mars 2012	**(38 651)**
Revenus et charges administrés au cours de la période de transition	
Revenus	38 594
Charges	102 769
Coût d'exploitation net des activités administrées au cours de la période de transition	**(64 175)**

Le montant net de ces revenus et de ces charges administrés totalisant 64 174 890 $ est comptabilisé comme des services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement dans ces états financiers (note 10).

Afin d'administrer les activités liées aux technologies de l'information transférées au cours de la période de transition, l'ARC a utilisé un montant d'encaisse net de 56 900 845 $ au nom de Services partagés Canada, tel que présenté dans l'état des flux de trésorerie.

12. Conseil de direction

Conformément à la *Loi sur l'Agence de revenu du Canada*, un Conseil de direction est chargé de la supervision de la structure organisationnelle et de l'administration de l'ARC et de la gestion de ses ressources, de ses services, de ses biens, de son personnel et de ses marchés. Les charges de l'exercice liées aux activités du Conseil incluses dans le coût d'exploitation net sont les suivantes :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Conseil de direction		
Rémunération	329	303
Frais de voyage	165	156
Services professionnels et autres charges	106	105
	600	564
Autres frais connexes		
Appuie du Secrétariat de l'Agence	690	707
Total	**1 290**	**1 271**

13. Modifications comptables

Au cours de l'exercice, des modifications ont été apportées en fonction des normes comptables canadiennes pour le secteur public afin d'améliorer ses rapports financiers. Les modifications importantes apportées aux états financiers de l'ARC sont décrites ci-dessous. Ces modifications ont été appliquées sur une base rétroactive et les informations comparatives pour 2010-2011 ont été redressées.

(a) Dette nette de l'agence

La dette nette de l'agence (représentant les passifs moins les actifs financiers) est maintenant présentée dans l'état de la situation financière. En plus de ce changement, l'ARC présente maintenant un état de la variation de la dette nette de l'agence. L'avoir du Canada présenté dans l'état de la situation financière au cours des années antérieures s'appelle maintenant la situation financière nette de l'agence.

(b) Financement du gouvernement et transferts

Le financement du gouvernement et les transferts sont maintenant constatés dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence (anciennement l'état des résultats) en dessous du coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts (anciennement le coût d'exploitation net), ce qui a donné lieu à l'introduction du coût d'exploitation net après le financement du gouvernement et les transferts. Au cours des années antérieures, l'ARC a constaté ces opérations dans l'état de l'avoir du Canada, lequel n'est plus présenté.

(c) Revenus non fiscaux non réutilisables

Les revenus non fiscaux sont maintenant présentés net des revenus non fiscaux non réutilisables dans l'état des résultats et de la situation financière nette de l'agence (consulter la note 2e). L'impact de ce changement consiste à diminuer le total des revenus non fiscaux, ce qui a augmenté le coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts ainsi que l'encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada de 62 711 706 $ pour 2012.

Le tableau suivant représente l'incidence de ce changement comptable dans les états financiers de 2011 :

	2011 Avant ajustement	Effet de la modification	2011 Redressé
		(en milliers de dollars)	
États des résultats et de la situation financière nette de l'agence :			
Coût d'exploitation net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 995 303	59 670	4 054 973
Total des revenus non fiscaux	610 277	(59 670)	550 607
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	3 623 703	59 670	3 683 373

14. Passif éventuel

Dans le cadre de ses activités, l'ARC est la partie défenderesse dans certains litiges en cours ou qui émanent du cours normal des activités de l'agence telles que décrites à la note 2. La meilleure estimation du montant qui sera versé à l'égard des litiges qui seront probablement perdus est comptabilisée dans les créditeurs et charges à payer. Tous les autres litiges, excluant ceux évalués comme étant improbables d'être perdus, sont considérés comme des passifs éventuels et les montants connexes sont divulgués lorsque le montant de l'éventualité peut être raisonnablement estimé. Au 31 mars 2012, le passif éventuel pour réclamations et litiges en cours ou imminents a été estimé à 36 772 645 $ (52 131 223 $ au 31 mars 2011).

15. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation utilisée pour l'exercice courant.

Discussion et analyse des états financiers - Activités de l'Agence

Introduction

Cette section des états financiers fournit des renseignements complémentaires et supplémentaires non audités sur les activités de l'agence, fondés sur une comptabilité d'exercice, tels qu'ils sont inscrits dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation de cette discussion et analyse des états financiers incombe à la direction de l'ARC.

Capacité de livrer les services

L'effectif de l'ARC de plus de 40 000 employés est essentiel à la réalisation de son mandat. Au cours de 2011-2012, cet effectif était composé en moyenne de 83 % d'employés permanents, 16 % d'employés à terme et 1 % d'étudiants.

Les employés de l'ARC sont situés sur l'ensemble du Canada, dans les régions opérationnelles suivantes : Ontario (32 %), administration centrale (21 %), Prairies (15 %), Québec (12 %), Pacifique (12 %) et Atlantique (8 %). Ils fournissent des services aux contribuables dans plus de 40 bureaux des services fiscaux et centres fiscaux, ainsi que des services liés aux programmes et des services internes à l'appui de ces programmes.

La capacité en technologie de l'information (TI) de l'ARC est aussi essentielle à sa faculté d'offrir des services aux canadiens. Ceci est une tâche importante qui implique le soutien de deux centres de traitement de données qui traitent jusqu'à 4 millions de transactions par heure, 7 ordinateurs centraux, environ 1 700 serveurs et l'entretien de plus de 495 applications au sein d'un environnement informatique réparti sur plus de 400 emplacements. Tel qu'expliqué ci-dessous, en vigueur depuis le 15 novembre 2011, les services d'infrastructures en TI liés à des services de courriel, de centres de données et de réseaux sont fournis par Services partagés Canada en partenariat avec l'ARC.

Faits saillants financiers

Quatre conjonctures importantes ont influencé significativement les résultats de 2011-2012 dans les états financiers.

1. Services partagés Canada

Au cours de l'exercice 2011-2012, le gouvernement du Canada a annoncé la création de Services partagés Canada, un nouvel organisme dont le mandat est d'établir une approche à l'échelle de l'administration fédérale pour la gestion de livraison des services de l'infrastructure de la TI. Compte tenu de la responsabilité de Services partagés Canada, l'ARC a transféré à Services partagés Canada le contrôle et la supervision des domaines opérationnels liés aux services de courriel, de centres de données et de réseaux.

Conformément au décret en conseil, en vigueur depuis le 15 novembre 2011, 72,3 millions de dollars des ressources de l'ARC ont été réputées être affectées à Services partagés Canada pour 2011-2012. Les crédits réputés comprenaient un montant de 11,7 millions de dollars de reports prospectifs prévus requis par Services partagés Canada pour respecter les ententes contractuelles existantes en 2012-2013.

Le coût des activités de TI qui ont été transférées à Services partagés Canada continue d'être pleinement reflété dans les états financiers comme des services professionnels fournis gratuitement (voir la note 10 des États financiers - Activités de l'Agence).

L'ARC a collaboré étroitement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Receveur général et Services partagés Canada afin de s'assurer que les exigences financières en matière de comptabilité et de rapport soient rencontrées pour les crédits réputés et les dépenses connexes.

2. Négociations collectives

Dans le cadre du budget fédéral de 2010, le gouvernement a annoncé un gel des budgets de fonctionnement des ministères et des organismes jusqu'en 2012-2013 inclusivement. Par conséquent, il n'y aura aucune augmentation des fonds de la réserve centrale alloués aux organismes pour couvrir les augmentations de salaire qui sont entrées en vigueur entre le 1er avril 2010 et le 31 mars 2013.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le déficit de financement associé à ces augmentations de salaires s'élevait approximativement à 48,0 millions de dollars. L'ARC a géré cette contrainte opérationnelle à l'aide de ressources internes provenant d'économies générales liées à l'administration et aux programmes identifiées dans le cadre d'un examen des dépenses de certains programmes ciblés.

3. Gestion financière de l'ARC

L'ARC recourt à une stratégie de gestion des ressources pluriannuelle à l'aide de son pouvoir de dépenser couvrant deux ans afin d'être mieux placée dans les années futures pour faire face aux contraintes connues et/ou pour répondre rapidement aux contraintes opérationnelles non prévues et extraordinaires. En 2011-2012, le total des crédits disponibles pour l'emploi dans les exercices ultérieurs était de 248,3 millions de dollars. Bien que ce soit plus élevé que les exercices précédents, cela a été attribuable en grande partie aux plans de reporter les fonds à 2012-2013 afin d'atténuer les répercussions du gel du budget de fonctionnement.

Dans le cadre de sa stratégie de gestion des ressources, l'ARC examine et révise continuellement les plans et les priorités afin de s'assurer de l'utilisation efficace des ressources du gouvernement et de l'atteinte de ses résultats pour ses activités de base. En 2011-2012, la majorité des principaux objectifs de rendement ont été atteints ou dépassés.

4. Réforme de l'administration de la taxe de vente provinciale

Le 1er juillet 2010, l'ARC a mis en œuvre la taxe de vente harmonisée (TVH) dans les provinces de l'Ontario et de la Colombie-Britannique. L'ARC a reçu un financement en 2011-2012 de 137,8 millions de dollars (comprenant les avantages sociaux des employés et les frais de locaux), pour la mise en place et l'administration soutenue de la TVH dans les deux provinces. Ce financement a été utilisé en vue d'assurer la transition des employés provinciaux affectés à l'ARC, d'identifier et de traiter le risque relatif à l'inobservation liée à la TVH et d'administrer la marge de manœuvre provinciale de la TVH propre à l'Ontario et à la Colombie-Britannique. Depuis ce temps, la province de la Colombie-Britannique a confirmé qu'elle retournera à l'application du modèle de taxe de vente provinciale à partir du 1er avril 2013. De plus, le 18 avril 2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a annoncé qu'elle fera la transition à la TVH à partir du 1er avril 2013. Les ajustements au financement de l'ARC ayant trait à ces annonces seront reflétés dans les années futures, tel que requis.

Discussion et analyse

Analyse du coût d'exploitation net

Le coût d'exploitation net de l'ARC en 2011-2012 s'élevait à 4 198,8 millions de dollars, une augmentation de 143,8 millions de dollars comparativement au coût d'exploitation net de 4 055,0 millions dollars en 2010-2011.

Les détails du coût d'exploitation net sont illustrés ci-dessous (voir note 8 des États Financiers - Activités de l'Agence pour une décomposition additionnelle des coûts par catégorie) :

Tableau 1 : Détails du coût d'exploitation net

	2012	2011	Écart
	(en milliers de dollars)		
Personnel	3 519 130	3 409 331	109 799
Locaux	344 894	327 413	17 481
Matériel et services de TI	323 597	270 567	53 031
Transport et communications	160 653	194 861	(34 208)
Services professionnels et d'affaires excluant TI	155 493	160 252	(4 759)
Frais d'administration de la taxe de vente fédérale - province de Québec	141 067	142 179	(1 112)
Autres	113 607	100 977	12 629
Total des charges	**4 758 441**	**4 605 580**	**152 861**
Moins : Revenus non fiscaux	559 640	550 607	9 033
Coût d'exploitation net	**4 198 801**	**4 054 973**	**143 828**

Les charges de l'ARC sont constituées de 74 % de coûts relatifs au personnel (salaires, autres indemnités et avantages) et de 26 % de coûts non relatifs au personnel.

Les charges liées au personnel représentent le principal inducteur de coûts de l'ARC. Plusieurs facteurs significatifs ont contribué à l'augmentation de 109,8 millions de dollars pour ce type de dépenses en 2011-2012 : l'augmentation annuelle des coûts pour les révisions de salaires conformément aux clauses des conventions collectives; l'augmentation du taux actuariel utilisé pour calculer les indemnités de départ; les prestations de cessation d'emploi liées au réaménagement des effectifs découlant de la transformation continue de l'ARC. Ces augmentations ont été partiellement contrebalancées par les coûts de salaires et avantages sociaux transférés à Services partagés Canada.

Une partie importante des charges non relatives au personnel est liée aux locaux et au matériel et services de TI. L'augmentation nette de 43,1 millions de dollars des charges non relatives au personnel en 2011-2012 est principalement attribuée à des dépenses plus importantes liées aux locaux, ainsi qu'aux dépenses liées aux TI, contrebalancées par une diminution des dépenses de voyages et télécommunications.

Situation financière

Le changement dans la situation financière nette de l'agence par rapport à l'année précédente est ce qui suit :

Tableau 2 : État de la situation financière

	2012	2011	Écart
	(en milliers de dollars)		
Passifs	1 145 734	1 068 003	77 731
Actifs financiers	184 310	231 206	(46 896)
Dette nette de l'ARC	961 424	836 797	124 627
Actifs non financiers	416 889	561 411	(144 522)
Situation financière nette de l'ARC	**544 535**	**275 386**	**269 149**

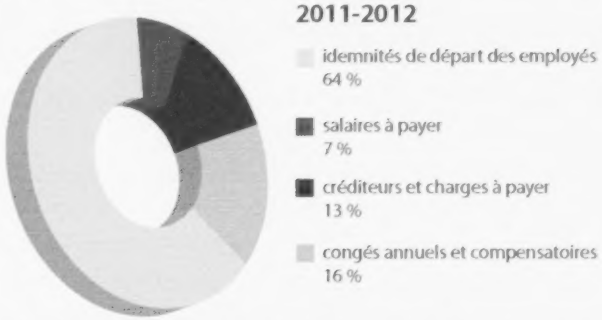
L'augmentation de la situation financière nette de l'agence est attribuable à l'augmentation des passifs en raison des indemnités de départ tels qu'expliqué ci-dessous et à une diminution des actifs financiers et non financiers dû en partie au transfert d'actifs à Services partagés Canada.

Passifs

Les passifs ont augmenté de 77,7 millions de dollars en 2011-2012. Une partie importante de cette hausse est attribuable aux changements dans les hypothèses économiques utilisées pour estimer la valeur actualisée actuarielle au 31 mars des versements futurs prévus des indemnités de départ.

Les indemnités de départs représentent le passif le plus important de l'ARC, comme illustré dans la figure ci-dessous.

figure 10 Passifs par catégorie



Au cours de 2011-2012, les conditions d'emploi pour certains groupes d'employés au sein de l'ARC ont été modifiées de façon à ce que leurs indemnités de départ cessent de s'accumuler. Les employés visés ont eu l'option de recevoir le paiement de leurs indemnités de départ accumulées à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions d'emploi. Ces modifications, qui ont également été introduites pour d'autres groupes d'employés durant l'exercice financier subséquent, devraient réduire le passif lié aux indemnités de départ de l'ARC au cours du prochain exercice et des exercices suivants.

Actifs non financiers

Les actifs non financiers sont composés de 97 % d'immobilisations corporelles. L'ARC a géré un budget en capital de 89,0 millions de dollars pour l'année 2011-2012, dont 9,4 millions de dollars ont été réputés appartenir à Services partagés Canada et 28,0 millions de dollars demeurent disponibles pour une utilisation dans les années futures conformément à la stratégie de gestion des ressources pluriannuelle de l'ARC.

La grande majorité des immobilisations corporelles appartenant à l'ARC sont liées aux TI. Une partie importante du coût lié au matériel des TI de l'ARC a été transférée à Services partagés Canada au cours de l'exercice, dans le cadre des efforts du gouvernement pour rationaliser les services de courriel, de centres de données et de réseaux au sein de la fonction publique.

Les logiciels demeurent le plus important type d'immobilisation corporelle requis par l'ARC pour s'acquitter de son mandat. Étant une grande organisation responsable de la livraison d'une vaste gamme de programmes fiscaux et de prestations pour le compte du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux, l'ARC a des besoins spécialisés en matière de logiciels qui sont principalement réalisés à l'interne par le développement d'applications sur mesure par les employés de l'ARC. Au cours de l'exercice, l'ARC a investi 39,8 millions de dollars en dépenses de nature capitale pour développer des logiciels adaptés qui lui permettront de continuer d'administrer et d'appliquer efficacement les lois fiscales.

Risque

La gestion des risques joue un rôle essentiel dans le soutien d'une gestion financière saine, car elle permet à l'ARC de protéger ses actifs et de renforcer un sens accru de priorisation dans les décisions d'investissement. À l'ARC, la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise (GRE) soutient la gestion efficace des ressources de plusieurs façons. Tout d'abord, étant membre du comité supervisant les projets d'investissements au-dessus de 1,0 million de dollars, le sous-commissaire et administrateur supérieur du risque de la Direction générale de la GRE apporte une perspective sur le risque aux activités de surveillance du comité. Deuxièmement, tous les projets apportés à l'attention du comité exigent une attestation officielle de la Direction générale de la GRE que le processus structuré de gestion des risques de l'ARC a été suivi et que de l'information adéquate sur le risque fait partie de la présentation. Le processus d'attestation a lieu à différents stades de développement de projet. Enfin, l'information sur les risques de l'entreprise est utilisée pour éclairer l'élaboration du plan d'investissement stratégique de l'ARC; un plan à long terme pour les investissements futurs importants. Plus précisément, l'alignement du projet avec les priorités énoncées dans le profil des risques d'entreprise est l'un des facteurs utilisés pour déterminer le classement de priorité des initiatives.

Pour plus de détails sur la GRE à l'ARC, veuillez consulter la section Favoriser les activités opérationnelles de base du rapport annuel.

Perspectives

L'ARC poursuit la modernisation de ses opérations et la réduction des formalités administratives afin d'améliorer les services offerts à la population canadienne tout en réduisant ses coûts globaux. Elle fournit de plus en plus de services par voie électronique pour faciliter les interactions des Canadiens et des entreprises avec l'ARC, au moindre coût possible. En simplifiant la manière dont elle perçoit l'impôt et les taxes et dont elle distribue les prestations, l'ARC veille à ce que la population canadienne et les petites et moyennes entreprises reçoivent les prestations et les crédits auxquels elles ont droit, et ce, le plus efficacement et le plus rapidement possible.

Agence du revenu du Canada
États financiers audités – Activités administrées

Auditor General of Canada
Vérificateur général du Canada

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au Conseil de direction de l'Agence du revenu du Canada et à la ministre du Revenu national

J'ai effectué l'audit de l'état de l'actif et du passif administrés ci-joint de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2012, de l'état des revenus et des cotisations de pension administrés, de l'état des charges et des recouvrements administrés et de l'état des flux de trésorerie administrés ci-joints pour l'exercice clos à cette date, ainsi que d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives (appelés collectivement ci-après "information financière"). L'information financière a été préparée par la direction selon la méthode de comptabilité qui est décrite dans la note 2.

Responsabilité de la direction pour l'information financière

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de cette information financière conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2, ce qui implique de déterminer que la méthode de comptabilité est une méthode appropriée pour la préparation de l'information financière dans les circonstances, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'une information financière exempte d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur l'information financière, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que l'information financière ne comporte pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans l'information financière. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que l'information financière comporte des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle de l'information financière afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble de l'information financière.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

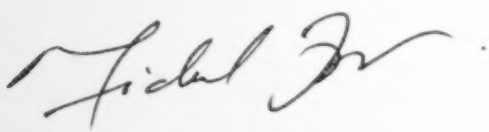
Opinion

À mon avis, l'information financière donne, dans tous ses aspects significatifs, une image fidèle de l'actif et du passif administrés de l'Agence du revenu du Canada au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités administrés et de ses flux de trésorerie administrés pour l'exercice clos à cette date, conformément à la méthode de comptabilité décrite dans la note 2.

Observations

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur la note 2 de l'information financière. Cette note décrit le but et la méthode de comptabilité pour faire rapport sur les activités administrés de l'Agence du revenu du Canada au nom d'autres parties. Il est possible que cette information financière ne puisse se prêter à un usage autre. La direction prépare un jeu distinct d'états financiers pour faire rapport sur les revenus et les charges d'exploitation de l'Agence du revenu du Canada.

Le vérificateur général du Canada,



Michael Ferguson, FCA

Le 28 août 2012
Ottawa, Canada

Agence du revenu du Canada
État de l'actif et du passif administrés

31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011
Actif administré		
Fonds en caisse	5 228 267	6 418 372
Sommes à recevoir des contribuables (note 3)	84 270 615	76 959 150
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	526 532	588 227
Total de l'actif	**90 025 414**	**83 965 749**
Passif administré		
Sommes à payer aux contribuables (note 5)	50 956 269	48 647 123
Sommes à payer aux provinces (note 6)	657 763	650 488
Comptes de dépôt (note 7)	128 552	107 642
	51 742 584	49 405 253
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers (note 8)	38 282 830	34 560 496
Total du passif	**90 025 414**	**83 965 749**
Passifs éventuels (note 9)		

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Approuvé par :

La commissaire et première dirigeante,

L. Lizotte-MacPherson.

Linda Lizotte-MacPherson

Présidente du Conseil de direction,

Susan J. McArthur

Agence du revenu du Canada
État des revenus et des cotisations de pension administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011
Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	119 473 450	113 570 868
Sociétés	31 701 857	29 969 047
Retenues d'impôt auprès des non-résidents	5 300 928	5 137 774
	156 476 235	148 677 689
Autres taxes et droits		
Taxe sur les produits et services (note 10)	10 372 547	11 583 050
Taxes sur l'énergie	5 268 716	5 298 323
Autres taxes et droits d'accise	3 342 813	3 301 658
Droits divers (note 11)	865 274	833 169
	19 849 350	21 016 200
Total des revenus fiscaux	**176 325 585**	**169 693 889**
Cotisations d'assurance-emploi	19 030 411	17 862 454
Intérêts, pénalités et autres revenus (note 12)	3 663 901	4 028 248
Revenus administrés au nom du gouvernement du Canada	**199 019 897**	**191 584 591**
Charge d'intérêts	(696 654)	(560 746)
Revenus nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**198 323 243**	**191 023 845**
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations		
Impôt sur le revenu		
Particuliers et fiducies	52 980 312	48 021 244
Sociétés	13 323 379	12 810 324
	66 303 691	60 831 568
Portion provinciale de la taxe de vente harmonisée (note 13)	28 029 190	21 693 984
Autres revenus (note 14)	276 567	559 599
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	**94 609 448**	**83 085 151**
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada (note 15)	**39 026 598**	**37 177 356**
Total des revenus et des cotisations de pension administrés	**331 959 289**	**311 286 352**
Autres revenus reçus par l'ARC et payés ou à payer directement aux provinces (note 14)	(248 187)	(526 440)
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	**331 711 102**	**310 759 912**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers

Agence du revenu du Canada
État des charges et des recouvrements administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral		
Prestations fiscales pour enfants	10 048 991	10 013 376
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 677 419	2 642 485
Allocations spéciales pour enfants	223 546	222 438
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	213 871	220 735
Créances douteuses (note 3)	3 711 275	3 344 307
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral		
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 159 270)	(1 061 615)
Prestations d'assurance-emploi	(235 619)	(224 929)
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement du Canada	**15 480 213**	**15 156 797**
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux		
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	1 372 014	2 619 861
Crédits sur la taxe de vente	1 587 816	1 146 406
Programmes de prestations familiales	1 047 658	1 063 553
Crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers	794 966	-
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	219 682	199 828
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	184 590	169 959
Charges nettes administrées au nom des provinces et des territoires	**5 206 726**	**5 199 607**
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada (note 3)	**102 339**	**108 073**
Total des charges et des recouvrements nets administrés	**20 789 278**	**20 464 477**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada
État des flux de trésorerie administrés

Exercice terminé le 31 mars
(en milliers de dollars)

	2012	2011
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	331 711 102	310 759 912
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(20 789 278)	(20 464 477)
Variations de l'actif et du passif administrés :		
Fonds en caisse	1 190 105	(1 507 784)
Sommes à recevoir des contribuables après déduction de la provision pour créances douteuses	(7 311 465)	(9 521 582)
Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac	61 695	59 584
Sommes à payer aux contribuables	2 309 146	392 510
Sommes à payer aux provinces	7 275	(34 751)
Comptes de dépôt	20 910	8 198
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**307 199 490**	**279 691 610**
Composés des sommes suivantes :		
Dépôts en espèces au Trésor	419 114 545	385 666 000
Remboursements et paiements effectués à même le Trésor	(111 915 055)	(105 974 390)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	**307 199 490**	**279 691 610**

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Agence du revenu du Canada

Notes complémentaires - Activités administrées

1. Pouvoirs et objectifs

L'Agence du revenu du Canada (l'ARC) est mandataire de Sa Majesté du chef du Canada en vertu de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. L'ARC est un établissement public figurant à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Revenu national.

Le mandat de l'ARC consiste à appuyer l'administration et l'application des lois fiscales, ainsi que d'autres lois connexes. L'ARC fournit appui, conseils et services, comme suit :

a) appui à l'administration et à l'application des lois et règlements relatifs aux programmes;

b) mise en œuvre de toute entente conclue entre l'ARC ou le gouvernement fédéral et le gouvernement d'une province, d'un territoire ou d'un organisme public remplissant des fonctions gouvernementales au Canada et portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'une taxe, d'un impôt ou d'un programme;

c) mise en œuvre de toute entente ou tout accord conclu entre l'ARC et un ministère ou organisme du gouvernement du Canada portant sur l'exercice d'une activité ou l'administration d'un programme; et

d) mise en œuvre de toute entente conclue entre le gouvernement du Canada et des gouvernements des Premières nations portant sur l'administration d'une taxe ou d'un impôt.

L'ARC perçoit des revenus, y compris l'impôt sur le revenu, les taxes de vente et les cotisations d'assurance-emploi, administre des lois fiscales, exécute certains programmes de prestations sociales pour les Canadiens pour le compte du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations et perçoit des montants, y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, pour d'autres groupes ou organismes. Elle est responsable d'administrer et d'appliquer les lois ou parties de lois suivantes : la *Loi sur le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, la *Loi sur les allocations spéciales pour enfants*, la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*, l'article 2 de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*, la *Loi sur l'accise*, la *Loi sur la taxe d'accise* (y compris la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente harmonisée (TVH) à l'exception de la TPS/TVH sur les marchandises importées), la *Loi de 2001 sur l'accise*, la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre*, la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants* et d'autres lois, y compris diverses lois provinciales.

Au Québec, Revenu Québec (RQ) intervient au nom de l'ARC pour l'administration et l'application de la TPS. L'ARC supervise les transferts de fonds effectués par RQ, déclare les revenus de la TPS administrés en son nom et transfère les fonds nécessaires du Trésor à RQ afin d'émettre des remboursements.

Le mandat de l'ARC concernant l'administration des lois douanières se limite aux fonctions de recouvrement indiquées à la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, l'ARC offre des services de recouvrement à Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour certaines créances en vertu de diverses lois.

2. Résumé des principales conventions comptables

Aux fins des rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux jeux d'états financiers : les Activités de l'Agence et les Activités administrées. Le but des états financiers sur les activités administrées est de fournir de l'information sur les revenus, charges, actifs et passifs relatifs à l'impôt ou aux taxes administrés par l'ARC au nom du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et territoriaux, des Premières nations et d'autres organismes. L'ARC administre l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces sauf le Québec ainsi que l'impôt sur le revenu

des sociétés pour toutes les provinces à l'exception du Québec et de l'Alberta. Les états financiers - Activités de l'Agence incluent les revenus et les charges d'exploitation gérés par l'ARC et qui sont utilisés afin de faire fonctionner l'organisation.

L'alinéa 88(2)a) de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* exige de l'ARC qu'elle prépare les états financiers conformément aux principes comptables compatibles avec ceux qui sont utilisés lors de l'établissement des états financiers du gouvernement du Canada. Les conventions comptables énoncées dans les états financiers des activités administrées ne donnent lieu à aucune différence importante par rapport aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Une nouvelle norme comptable publiée par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public - SP 3510 Recettes fiscales - est entrée en vigueur le 1er avril 2012 pour l'ARC. Le changement le plus important résultant de l'application de cette norme concerne le classement de certains transferts par le truchement d'un régime fiscal à titre de charges distinctes plutôt qu'être en diminution des recettes fiscales. L'ARC adoptera la nouvelle norme pour l'exercice se terminant le 31 mars 2013.

Un résumé des principales conventions comptables suit :

a) Constatation des revenus et des cotisations

Les revenus et les cotisations de pension sont constatés dans l'exercice où a lieu l'événement qui les génère. Pour chacune des sources spécifiques, les conventions suivantes s'appliquent.

(i) Impôt sur le revenu, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-emploi :

Les revenus de l'impôt sur le revenu sont constatés au moment où le contribuable a gagné un revenu assujetti à l'impôt. On calcule le revenu après déductions d'impôt et crédits autorisés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, y compris l'impôt remboursable résultant des activités de l'exercice courant. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) sont constatées au moment où l'employé ou le travailleur autonome gagne un revenu ouvrant droit à pension. Les cotisations d'assurance-emploi (AE) sont constatées en tant que revenu au moment où l'employé a gagné les gains assurables. En ce qui concerne les contribuables non-résidents (les particuliers et les sociétés), leurs revenus sont constatés lorsque les contribuables reçoivent des revenus sur lesquels est retenu un impôt sur le revenu actif et inactif qu'ils ont gagné au Canada.

Ces revenus et cotisations de pension sont évalués d'après les montants faisant l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, et des montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation ou d'une nouvelle cotisation, en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus et cotisations de pension de l'exercice comprennent également des ajustements entre les revenus estimatifs des exercices antérieurs et les montants réels, ainsi que des revenus provenant de nouvelles cotisations se rapportant à des exercices antérieurs. Une estimation supplémentaire relative aux nouvelles cotisations à venir n'est inscrite que lorsqu'elles peuvent être déterminées de façon fiable. Ceci se limite aux cotisations où il y a eu opposition ou appel devant les diverses cours.

(ii) Autres taxes et droits :

Les revenus provenant de la taxe sur les produits et services (TPS) et de la taxe de vente harmonisée (TVH) sur les biens et les services nationaux sont comptabilisés au moment de la vente des biens ou de la prestation des services. Les revenus sont présentés après déduction des crédits de taxe sur les intrants, des remboursements de la TPS/TVH et du crédit trimestriel de TPS dans le cas de revenus provenant de la TPS. Les crédits de taxe sur les intrants représentent le recouvrement de TPS/TVH versée ou exigible sur les achats des contribuables liés aux activités du commerce intérieur et à l'importation. On accorde des remboursements dans diverses circonstances, par exemple pour soulager la charge fiscale dans certains secteurs où le coût du logement est très élevé ou afin de permettre le recouvrement de taxes sur des achats pour lesquels l'acheteur ne peut demander un crédit de taxe sur les intrants. Le crédit trimestriel de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu est comptabilisé dans l'exercice auquel il se rapporte. Il vise à compenser la charge fiscale des particuliers et des familles à faible revenu.

Pour les taxes d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable vend les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour les droits d'accise, le revenu est constaté au moment où le contribuable fabrique les marchandises imposables en vertu de la *Loi sur l'accise et la Loi de 2001 sur l'accise*.

Ces revenus sont évalués d'après les montants ayant fait l'objet d'une cotisation et les montants estimatifs qui n'ont pas encore fait l'objet d'une cotisation en fonction des paiements reçus qui se rapportent à l'exercice terminé le 31 mars. Les revenus provenant de droits divers sont constatés lorsque ceux-ci sont gagnés.

(iii) Intérêts, pénalités et autres revenus :

Les intérêts, pénalités et autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés, à l'exception des revenus administrés au titre de l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse, qui sont comptabilisés lorsque les paiements sont reçus des employeurs. Les revenus d'intérêts et de pénalités sont présentés comme revenus administrés pour le gouvernement fédéral, tel que cela est indiqué dans les conditions des accords de perception fiscale avec les provinces et les territoires. Les intérêts et les pénalités sont comptabilisés après déduction des sommes auxquelles l'ARC renonce en vertu des différentes lois fiscales.

(iv) Définition du terme "cotisation" :

Une cotisation (ou une nouvelle cotisation) d'impôt ou de taxe comprend l'ensemble des décisions prises et mesures entreprises par la ministre du Revenu national et les agents de l'ARC en vertu des lois ou des articles de lois fédérales, provinciales et territoriales administrés par l'ARC pour calculer le montant de l'impôt ou de la taxe à payer par les contribuables. Dans le cadre de la vérification de la déclaration d'un contribuable, l'ARC utilise les différentes lois fiscales qu'elle administre, ainsi que d'autres critères qu'elle a élaborés et qui visent à respecter essentiellement les dispositions des lois fiscales.

Les nouvelles cotisations comprennent les changements apportés aux impôts à payer déjà cotisés à la demande des contribuables, par exemple pour demander un report rétrospectif d'une perte, ou les changements amorcées par l'ARC suite à l'application de procédures pour vérifier la conformité de déclaration, par exemple dans le cadre des vérifications auprès des contribuables.

(v) Intégralité des revenus fiscaux :

Le régime fiscal canadien est fondé sur un système d'autocotisation, on s'attend donc à ce que les contribuables connaissent les lois fiscales et qu'ils s'y conforment. Ceci a une incidence sur l'intégralité des revenus fiscaux lorsque les contribuables ne se conforment pas aux lois, par exemple, lorsqu'ils ne déclarent pas la totalité de leurs revenus. L'ARC a institué des systèmes et des contrôles visant à détecter et à redresser les situations où les contribuables ne se conforment pas aux diverses lois qu'elle administre. Cela comprend la vérification des documents des contribuables lorsque l'ARC le juge nécessaire, mais ces procédures ne sont pas conçues pour détecter toutes les sources de revenus non déclarés ou d'autres cas d'inobservation des lois fiscales. L'ARC n'est pas en mesure d'estimer les impôts et taxes non déclarés.

b) Charges

(i) Charge d'intérêts :

L'ARC doit payer des intérêts lorsqu'elle a du retard dans le versement des remboursements. Ces remboursements découlent principalement du règlement de dossiers de longue date d'impôt des sociétés en faveur du contribuable. Les intérêts s'accumulent à compter de la date de paiement du premier acompte provisionnel d'impôt, jusqu'à la date à laquelle le cas est réglé. L'ARC comptabilise la charge d'intérêts dans l'exercice auquel elle se rapporte.

(ii) Charges administrées :

Les charges relatives à la prestation fiscale pour enfants, à la prestation universelle pour la garde d'enfants, aux allocations spéciales pour enfants et aux charges administrées pour les provinces et les territoires sont comptabilisées dans l'exercice auquel elles se rapportent, en fonction du moment où les bénéficiaires sont devenus admissibles à la prestation ou aux allocations. Les transferts aux provinces relatifs aux droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre sont passés en charges au cours du même exercice que les revenus connexes d'imposition sur l'exportation de produits de bois d'oeuvre sont constatés.

(iii) Recouvrements administrés :

Les recouvrements au titre des prestations de la Sécurité de la vieillesse et d'AE sont constatés lorsqu'ils sont cotisés. Les montants qui n'ont pas encore été cotisés sont estimés. L'ARC comptabilise seulement les recouvrements cotisés dans le cadre du régime fiscal des particuliers. Les recouvrements établis par d'autres ministères fédéraux ne sont pas comptabilisés dans les présents états financiers.

c) Fonds en caisse

Les fonds en caisse renvoient aux montants reçus dans les bureaux de l'ARC ou par ses agents jusqu'au 31 mars, mais qui n'ont pas encore été déposés au crédit du Trésor du gouvernement du Canada.

d) Sommes à recevoir des contribuables

Les sommes à recevoir des contribuables comprennent les revenus fiscaux, les intérêts, les pénalités et les autres revenus cotisés ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas encore été perçus. Une part importante du solde des créances découle de la comptabilisation des créances accumulées se rapportant à l'exercice en cours, mais dont le paiement n'est pas exigible des contribuables avant l'exercice suivant.

e) Provision pour créances douteuses

La provision pour créances douteuses est la meilleure estimation faite par la direction de la possibilité de recouvrer les montants cotisés et les intérêts et pénalités reliés mais non encore payés. La provision pour créances douteuses comprend deux éléments. Un taux général de provision est calculé en fonction de l'âge des comptes. Une provision particulière est calculée après l'examen annuel de tous les comptes de plus de 10 millions de dollars.

On ajuste chaque année la provision pour créances douteuses en fonction d'une charge pour les créances douteuses et on en soustrait les montants radiés en cours d'exercice parce qu'ils sont irrécouvrables. La charge annuelle est présentée dans l'état des charges et recouvrements administrés. À l'exception de la portion liée aux cotisations au RPC, qui est comptabilisée dans le compte du RPC, la provision est imputée aux charges administrées pour le gouvernement fédéral, parce que ce dernier assume tous les risques liés au recouvrement, conformément aux accords de perception fiscale conclus avec les provinces, les territoires et les Premières nations.

f) Sommes à payer aux contribuables

Les sommes à payer aux contribuables comprennent les remboursements et les intérêts connexes ou estimés par l'ARC, mais qui n'ont pas été versés en date du 31 mars. Une part importante du montant à payer découle de la comptabilisation des montants courus se rapportant à l'exercice actuel, mais dont le paiement n'est pas exigible avant l'exercice suivant. Elle comprend notamment les remboursements découlant des cotisations effectuées après le 31 mars et l'estimation des remboursements des impôts sur le revenu des particuliers, des fiducies et des sociétés qui n'ont pas encore été cotisés.

g) Passifs éventuels

Les passifs éventuels sont des obligations possibles qui découlent, par exemple, d'impôts déjà cotisés et comptabilisés dans les revenus et qui pourraient devenir des obligations réelles si certains événements à venir se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement à venir risque de se produire ou de ne pas se produire, et si l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et on réduit les revenus. Si la probabilité ne peut être déterminée ou qu'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est indiquée dans les notes complémentaires.

h) Incertitude relative à la mesure

En vue de préparer ces états financiers, la direction doit faire des estimations et formuler des hypothèses qui influent sur l'actif, le passif, les revenus et les charges et les recouvrements comptabilisés. On a recours à des estimations pour comptabiliser les revenus fiscaux et les sommes connexes à recevoir et à payer qui n'ont pas fait l'objet d'une cotisation, ainsi que la provision pour créances douteuses. Particulièrement, les estimations sont établies afin de déterminer l'impôt sur le revenu des particuliers et fiducies, l'impôt sur le revenu des sociétés, les retenues d'impôt auprès des non-résidents, les revenus de la TPS et de la TVH, les taxes sur l'énergie, autres taxes et droits d'accise, les cotisations d'AE et au RPC et les sommes connexes à recevoir et à payer. Les résultats réels peuvent différer des montants estimatifs et tout écart sera alors enregistré dans l'exercice où les montants réels sont déterminés. L'effet des changements apportés aux

estimations et aux hypothèses dans les exercices ultérieurs peut être important. Au moment de préparer ces états financiers, la direction considère les estimations et les hypothèses comme étant raisonnables.

3. Sommes à recevoir des contribuables

Le tableau ci-après présente des détails sur les sommes à recevoir des contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés. Ces sommes comprennent les intérêts et pénalités connexes à recevoir. Les sommes à recevoir des particuliers et des employeurs comprennent les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-emploi, s'il y a lieu.

	2012			2011
	Brut	Provision pour créances douteuses	Net	Net
	(en milliers de dollars)			
Impôt sur le revenu				
Particuliers	45 897 369	(6 096 866)	39 800 503	37 748 044
Employeurs	17 438 096	(1 039 038)	16 399 058	15 660 091
Sociétés	12 520 734	(1 785 710)	10 735 024	9 869 948
Non-résidents	1 173 720	(113 939)	1 059 781	860 549
TPS/TVH	17 310 333	(2 841 349)	14 468 984	11 614 568
Taxes et droits d'accise et droits divers	1 852 695	(45 430)	1 807 265	1 205 950
Total	**96 192 947**	**(11 922 332)**	**84 270 615**	**76 959 150**

Les variations de la provision pour créances douteuses comprennent les éléments suivants :

	Provision pour créances douteuses 31 mars 2011	Créances douteuses	Radiations	Provision pour créances douteuses 31 mars 2012
	(en milliers de dollars)			
Impôt sur le revenu				
Particuliers	(5 459 080)	(1 836 110)	1 198 324	(6 096 866)
Employeurs	(999 100)	(381 367)	341 429	(1 039 038)
Sociétés	(1 752 663)	(565 283)	532 236	(1 785 710)
Non-résidents	(127 478)	(24 245)	37 784	(113 939)
TPS/TVH	(2 566 677)	(980 985)	706 313	(2 841 349)
Taxes et droits d'accise et droits divers	(45 262)	(25 624)	25 456	(45 430)
Total	**(10 950 260)**	**(3 813 614)**	**2 841 542**	**(11 922 332)**

Le montant de créances douteuses de 3 813 millions de dollars (3 452 millions en 2011) présenté ci-dessus comprend un montant de 3 711 millions (3 344 millions en 2011) passés en charges administrées au nom du gouvernement fédéral (voir la note 2 e)) et un montant de 102 millions (108 millions en 2011) imputé aux charges administrées au nom du Régime de pensions du Canada.

4. Sommes à recevoir en vertu des règlements au civil sur le tabac

Le 31 juillet 2008, les gouvernements fédéral et provinciaux ont conclu des accords de règlement au civil avec deux entreprises productrices de tabac en vue de régler toute poursuite civile éventuelle. En vertu des dispositions des accords, des paiements totalisant 850 millions de dollars doivent être versés au gouvernement du Canada, en son nom et pour les provinces. La quote-part du gouvernement fédéral est de 325 millions de dollars et celle des gouvernements provinciaux s'élève à 525 millions de dollars. Dans les accords de règlement, on indique que les sommes seront entièrement perçues d'ici 2023. De ces sommes, 800 millions de dollars devraient être perçues au cours des dix premières années et environ 50 millions de dollars dans les cinq années suivantes. Ces paiements sont présentés à leur valeur nominale.

Le tableau qui suit fournit des détails sur les sommes à recevoir relatives aux accords de règlement au civil sur le tabac:

	2012			2011		
	Portion du Gouvernement du Canada	**Portion provinciale**	**Total**	**Portion du Gouvernement du Canada**	**Portion provinciale**	**Total**
	(en milliers de dollars)					
Solde au début de l'exercice	279 000	309 227	588 227	314 900	332 911	647 811
Sommes reçues pendant l'exercice	(15 000)	(46 695)	(61 695)	(35 900)	(23 684)	(59 584)
Solde à la fin de l'exercice	**264 000**	**262 532**	**526 532**	**279 000**	**309 227**	**588 227**

5. Sommes à payer aux contribuables

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux contribuables telles que présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2012	**2011**
	(en milliers de dollars)	
Particuliers	30 261 028	29 591 211
Sociétés	9 860 976	9 795 864
TPS/TVH	10 535 003	9 133 614
Employeurs et non-résidents	248 396	66 933
Taxes et droits d'accise et droits divers	50 866	59 501
Total	**50 956 269**	**48 647 123**

6. Sommes à payer aux provinces

Le tableau ci-après fournit des détails sur les sommes à payer aux provinces telles qu'elles sont présentées dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Part des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac (note 4)	262 532	309 227
Droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre après déduction des frais engagés par le gouvernement fédéral	59 676	62 941
Sommes à payer au Québec :		
Retenues de l'impôt sur le revenu des particuliers	218 860	202 631
Remboursements de la TPS par le Québec	113 483	74 495
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	1 503	575
Impôt des sociétés de l'Ontario et Fonds ontarien d'initiative	1 709	619
Total	**657 763**	**650 488**

L'ARC agit à titre de mandataire pour le compte des provinces en vertu des règlements au civil sur le tabac. La responsabilité de l'ARC, quant au paiement aux provinces de leur quote-part des sommes prévues par les règlements sur le tabac, se limite aux montants qui seront recouvrés auprès des entreprises productrices de tabac.

Les sommes à verser aux provinces, aux territoires et aux autres organismes et qui sont régies par d'autres ministères, par exemple le ministère des Finances pour les impôts des provinces, des territoires et des Premières nations, ne sont pas comptabilisées dans les présents états financiers, puisqu'elles ne relèvent pas de la compétence de l'ARC.

7. Comptes de dépôt

Les comptes de dépôt sont établis afin de comptabiliser les sommes en espèces et les titres exigés en guise de garantie de paiement par les inscrits non-résidents pour la TPS, ainsi que par certains détenteurs de licence pour les taxes d'accises, qui sont dans les deux cas exigibles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Le tableau ci-après présente l'activité sur les comptes de dépôt, telle qu'elle est présentée dans l'état de l'actif et du passif administrés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Solde au début de l'exercice	107 892	99 833
Encaissements et autres crédits	52 173	33 626
Paiements et autres charges	(31 373)	(25 567)
Solde à la fin de l'exercice	**128 692**	**107 892**
Titres détenus en fiducie	(140)	(250)
Total des comptes de dépôt nets	**128 552**	**107 642**

8. Somme nette due au Trésor

La somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers est constituée de l'écart entre les actifs administrés (impôts non encore encaissés et/ou déposés au Trésor) et les autres passifs administrés que l'ARC doit payer à même le Trésor.

Le montant net déposé au Trésor du gouvernement du Canada comprend toutes les sommes encaissées par l'ARC et déposées pendant l'exercice dans le Trésor au nom du gouvernement fédéral, des provinces, des territoires et d'autres organisations, moins les remboursements et les déboursés pris à même le Trésor au cours de l'exercice.

Dans le tableau suivant, on indique la variation de la somme nette due au Trésor pendant l'exercice :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers au début de l'exercice	34 560 496	23 956 671
Total des revenus et des cotisations de pension nets administrés	331 711 102	310 759 912
Total des charges et des recouvrements nets administrés	(20 789 278)	(20 464 477)
Fonds nets déposés au Trésor du gouvernement du Canada	(307 199 490)	(279 691 610)
Somme nette due au Trésor au nom du gouvernement du Canada et de tiers à la fin de l'exercice	**38 282 830**	**34 560 496**

9. Passifs éventuels

Les passifs éventuels comprennent les impôts qui ont déjà fait l'objet de cotisations, mais pour lesquels il y a opposition ou appel devant la Cour canadienne de l'impôt, la Cour fédérale du Canada ou la Cour suprême du Canada. En date du 31 mars 2012, le montant contesté auprès de l'ARC s'élevait à 19 944 millions de dollars (17 117 millions pour 2011) et un montant de 4 840 millions de dollars faisait l'objet d'appels devant les tribunaux (3 299 millions pour 2011). L'ARC a comptabilisé au poste des sommes à payer aux contribuables ou en réduction des sommes à recevoir des contribuables, selon le cas, les montants estimatifs faisant l'objet d'oppositions ou d'appels qui pourraient être perdus selon toute probabilité et qu'il est possible d'évaluer avec suffisamment de certitude.

10. Revenus de la taxe sur les produits et services

La TPS présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés comprend la portion fédérale de la TVH. Elle est nette des crédits de taxe sur les intrants (CTI), des remboursements et des crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu que l'ARC administre. Ces revenus n'incluent pas les revenus de TPS sur les importations qui sont administrés et présentés par l'Agence des services frontaliers du Canada. L'ARC a l'entière responsabilité d'administrer tous les CTI, y compris ceux demandés sur les marchandises importées. Les CTI sur les importations ne sont pas comptabilisés séparément des CTI relatifs à la TPS pour les opérations intérieures.

Le tableau ci-après présente des détails sur les revenus de TPS administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tel que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
TPS nette des CTI	20 904 252	21 299 433
Remboursements de la TPS	(6 637 641)	(5 925 091)
Crédits de taxes trimestriels de TPS pour les particuliers et les familles à faible revenu	(3 894 064)	(3 791 292)
Revenus nets de TPS	**10 372 547**	**11 583 050**

Les revenus nets de TPS présentés ici sont nets des encaissements et déboursés qui découlent du traitement des déclarations de TPS. Au cours de l'exercice, l'ARC a traité 86 209 millions de dollars en encaissements (69 567 millions en 2011) et 78 995 millions de dollars en déboursés et transferts (62 051 millions en 2011).

11. Droits divers

Le tableau ci-après fournit des détails sur les droits divers administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Droit d'exportation de produits de bois d'œuvre	234 271	233 126
Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	631 003	600 078
Droit sur les remboursements de dépôts douaniers pour le bois d'œuvre	-	(35)
Total	**865 274**	**833 169**

12. Intérêts, pénalités et autres revenus

Plusieurs lois fiscales confèrent à l'ARC le pouvoir, dans certains cas, d'exiger des intérêts et pénalités sur les impôts et taxes à payer et les règlements que les contribuables n'ont pas respectés. L'ARC a le pouvoir de renoncer aux intérêts et pénalités qui seraient normalement demandés dans certaines circonstances telles que lorsqu'il y a des retards dans le traitement des opérations causés par l'ARC, en cas de difficultés financières vécues par les contribuables ou dans d'autres circonstances exceptionnelles.

Les autres revenus comprennent des charges et des frais divers tels que des amendes imposées par un tribunal et des frais d'administration pour des paiements non acceptés.

Le tableau ci-après fournit des détails sur les intérêts, les pénalités et les autres revenus administrés par l'ARC pour le gouvernement fédéral tels qu'ils sont présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Intérêts et pénalités bruts	3 787 379	3 874 078
Intérêts et pénalités non demandés en vertu des pouvoirs conférés par la *Loi de l'impôt sur le revenu*	(135 986)	(121 307)
Intérêts et pénalités nets	3 651 393	3 752 771
Amendes imposées en vertu de diverses lois	10 981	237 948
Autres revenus	1 527	37 529
Intérêts, pénalités et autres revenus	**3 663 901**	**4 028 248**

13. La portion provinciale de la taxe de vente harmonisée

En vertu d'ententes conclues avec le gouvernement du Canada, l'ARC a débuté l'administration de la taxe de vente harmonisée pour le compte de l'Ontario et la Colombie-Britannique en date du 1er juillet 2010. L'ARC a comptabilisé dans ces états financiers la portion provinciale de la taxe de vente harmonisée administrée pour ces provinces ainsi que pour la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et Terre-Neuve-et-Labrador conformément aux conventions comptables décrites à la note 2. Le 26 août 2011, la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle retournerait à la taxe de vente provinciale. Ce changement aura effet à compter du 1er avril 2013. D'ici là, l'ARC continuera d'administrer la TVH pour le compte de la Colombie-Britannique. Le 18 avril 2012, la province de l'Île-du-Prince Édouard (Î-P-É) a annoncé qu'elle avait conclu une entente avec le gouvernement du Canada afin que l'Î-P-É soit intégrée à la structure du cadre de répartition des recettes de la TVH à compter du 1er avril 2013.

La portion provinciale de la TVH présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés est nette des CTI et des remboursements. Elle comprend le CTI récupéré, qui s'applique à certaines fournitures achetées par de grandes entreprises. Elle ne comprend pas les CTI demandés par les importateurs pour de la TPS qu'ils ont payée sur les importations commerciales et ne comprend pas la portion provinciale de TVH perçue sur les biens importés, laquelle est administrée et rapportée par l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le tableau ci-après fournit des détails sur la portion provinciale des revenus de la TVH telle que présentée à l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Portion provinciale de la TVH nette de CTI	31 575 327	23 744 108
Récupération de CTI	700 099	443 445
Redressement fiscal transitoire	77 747	45 334
Remboursements pour la portion provinciale de la TVH	(4 323 983)	(2 538 903)
Portion provinciale de revenus nets de la TVH	**28 029 190**	**21 693 984**

14. Autres revenus

Le tableau ci-après donne des détails sur les autres revenus administrés par l'ARC au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations, tels que présentés dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés. Les revenus, comme ceux provenant des Règlements au civil sur le tabac et l'indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse que l'ARC reçoit et verse directement aux provinces, sont des activités de recouvrement plutôt que des paiements faits en vertu d'autorités législatives. Ces sommes sont inscrites comme revenus administrés, puis déduites de l'état des revenus et des cotisations de pension administrés.

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Règlements au civil sur le tabac	-	284 000
Indemnisation des travailleurs accidentés de la Nouvelle-Écosse	246 684	242 300
Fonds ontarien d'initiative	1 503	140
Revenus reçus par l'ARC et payés ou à payer directement aux provinces	**248 187**	**526 440**
Taxe de vente des Premières nations et TPS	18 515	16 591
Impôt sur le revenu des Premières nations	9 865	16 568
Total	**276 567**	**559 599**

15. Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-après fournit des détails sur les opérations administrées par l'ARC au nom du Régime de pensions du Canada, telles que présentées dans l'état des revenus et des cotisations de pension administrés :

	2012	2011
	(en milliers de dollars)	
Cotisations de pension	38 862 030	37 033 112
Intérêts et pénalités	164 568	144 244
Total	**39 026 598**	**37 177 356**

16. Opérations entre entités apparentées

L'ARC est apparentée, en propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'ARC verse au Trésor toutes les sommes encaissées, le ministère des Finances effectue les paiements à même le Trésor aux provinces, aux territoires et à d'autres organisations pour des montants comme les impôts et les taxes des provinces, des territoires et des Premières nations, pour lesquelles l'ARC en administre la perception. Les recouvrements de prestations de la Sécurité de la vieillesse, les cotisations au Régime de pensions du Canada (après déduction des paiements en trop remboursés par l'ARC) et les cotisations d'assurance-emploi sont crédités à Ressources humaines et Développement des compétences Canada, qui administre le programme de la Sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi. De plus, l'ARC administre un programme de compensation de dettes par remboursement qui lui permet d'utiliser les remboursements d'impôt des particuliers pour compenser leurs dettes à payer en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou territoriaux.

L'ARC fournit des services de recouvrement à l'Agence des services frontaliers du Canada en vertu de la partie V.1 de la *Loi sur les douanes*. De plus, elle fournit à Ressources humaines et Développement des compétences Canada des services de recouvrement pour certaines créances en vertu de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*, la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, la *Loi sur la sécurité de la vieillesse* et du *Régime de pensions du Canada*. Les paiements connexes sont versés directement à l'Agence des services frontaliers du Canada ou à Ressources humaines et Développement des compétences Canada qui sont responsables de les déposer au Trésor, de les comptabiliser et de les déclarer. Ces paiements ne sont pas enregistrés dans les comptes de l'ARC.

Les cotisations d'assurance-emploi administrées au nom du gouvernement fédéral comprennent la quote-part de l'employeur payée par le gouvernement fédéral. La TPS déclarée à l'ARC comprend la TPS payée par le gouvernement fédéral à ses fournisseurs pour des achats effectués au pays. La TPS perçue par d'autres ministères du gouvernement fédéral est déposée au Trésor, déclarée à l'ARC et est comprise dans les revenus intérieurs de TPS.

17. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice considéré.

Discussion et analyse des états financiers - activités administrées

Introduction

Les états financiers - Activités administrées représentent les actifs et les passifs totaux, les revenus fiscaux et non fiscaux, les dépenses et les recouvrements ainsi que les rentrées de fonds administrées par l'Agence du revenu du Canada pour le compte du gouvernement du Canada, des provinces, des territoires, des Premières nations et d'autres organismes gouvernementaux. Les recettes fiscales sont reconnues selon la comptabilité d'exercice et sont nettes des déductions applicables et des crédits accordés en vertu de diverses lois.

Le document « Discussion et analyse des états financiers » inclus des renseignements additionnels, n'ayant pas fait l'objet d'une vérification, sur les activités administrées qui sont complémentaires aux éléments rapportés dans les états financiers audités. La responsabilité de la préparation du document « Discussion et analyse des états financiers » incombe à la direction de l'ARC.

Revenus fiscaux

L'Agence du revenu du Canada perçoit la majorité des recettes fiscales fédérales. Toutefois, d'autres organismes et ministères, tels que l'Agence des services frontaliers du Canada, contribuent au total des revenus du gouvernement fédéral. Pour obtenir d'autres renseignements sur les revenus recouvrés par le gouvernement du Canada, dans son ensemble, veuillez consulter le Rapport financier annuel du gouvernement du Canada, affiché à l'adresse suivante : http://www.fin.gc.ca/purl/afr-fra.asp.

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral

Revenus administrés au nom du gouvernement fédéral (en milliers de dollars)	**2012**	**2011**	**+/-**	**%**
Impôt sur le revenu				
Particuliers et fiducies	119 473 450	113 570 868	5 902 582	5,2 %
Sociétés	31 701 857	29 969 047	1 732 810	5,8 %
Retenues d'impôts auprès des non-résidents	5 300 928	5 137 774	163 154	3,2 %
	156 476 235	148 677 689	7 798 546	5,2 %
Autres taxes et droits				
Taxe sur les produits et services	10 372 547	11 583 050	(1 210 503)	(10,5 %)
Taxes sur l'énergie	5 268 716	5 298 323	(29 607)	(0,6 %)
Autres taxes et droits d'accise	3 342 813	3 301 658	41 155	1,2 %
Droits divers	865 274	833 169	32 105	3,9 %
	19 849 350	21 016 200	(1 166 850)	(5,6 %)
Cotisation d'assurance-emploi	19 030 411	17 862 454	1 167 957	6,5 %
Intérêts, pénalités et autres revenus	3 663 901	4 028 248	(364 347)	(9,0 %)
Charge d'intérêts	(696 654)	(560 746)	(135 908)	24,2 %
	21 997 658	21 329 956	667 702	3,1 %
Revenus nets administrés au nom du gouvernement fédéral	**198 323 243**	**191 023 845**	**7 299 398**	**3,8 %**

Le montant des revenus nets était de 198,3 milliards de dollars en 2012, soit 7,3 milliards de dollars de plus qu'en 2011. Tous les revenus administrés étaient plus élevés, à l'exception des taxes sur les produits et services, les taxes sur l'énergie et les intérêts, pénalités et autres revenus.

Impôt sur le revenu des particuliers

L'impôt sur le revenu des particuliers a augmenté de 5,9 milliards de dollars ou de 5,2 %. L'augmentation reflète la croissance économique soutenue basée sur la hausse de l'emploi et des salaires et est en accord avec l'augmentation du revenu imposable des particuliers.

Impôt sur le revenu des sociétés

L'impôt sur le revenu des sociétés a augmenté de 1,7 milliards de dollars ou de 5,8 %. La croissance provient d'un fort rebond de la rentabilité des petites et moyennes entreprises, principalement compensée par des réductions de taux d'imposition.

Retenues d'impôt auprès des non-résidents

Les retenues d'impôt auprès des non-résidents ont augmenté de 163,1 millions de dollars ou de 3,2 %. Les revenus ont retrouvé leurs niveaux historiques alors que des redressements importants ont réduit les revenus pour l'exercice 2011.

Taxe sur les produits et services (TPS)

Les recettes de la TPS ont diminué de 1,2 milliards de dollars ou de 10,5 %. La baisse découle d'une forte augmentation des réclamations de crédits de taxe sur les intrants en raison d'une augmentation des dépenses en immobilisations et des niveaux de stocks. Ceci a été partiellement compensé par la hausse des revenus liés à la croissance des ventes au détail et des ventes de biens immobiliers.

Taxes sur l'énergie

Les taxes sur l'énergie ont diminué de 29,6 millions ou de 0,6 %. La baisse découle d'une légère réduction de la consommation d'essence à moteur et de carburant diesel, partiellement compensée par une augmentation de la consommation de carburant d'aviation.

Autres taxes et droits d'accise

Les autres taxes et droits d'accise ont augmenté de 41,1 millions de dollars ou de 1,2 %. L'augmentation découle de la hausse de la production de la bière, des spiritueux et des climatiseurs pour automobiles.

Droits divers

Les droits divers ont augmenté de 32,1 millions de dollars ou de 3,9 %. L'augmentation provient de la hausse des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien.

Cotisations d'assurance-emploi

Les cotisations d'assurance-emploi ont augmenté de 1,2 milliards de dollars ou de 6,5 %. Cette augmentation reflète une croissance économique soutenue et est en accord avec l'augmentation des recettes provenant des retenues à la source. Il y avait aussi des primes plus élevées et une augmentation des rémunérations assurables.

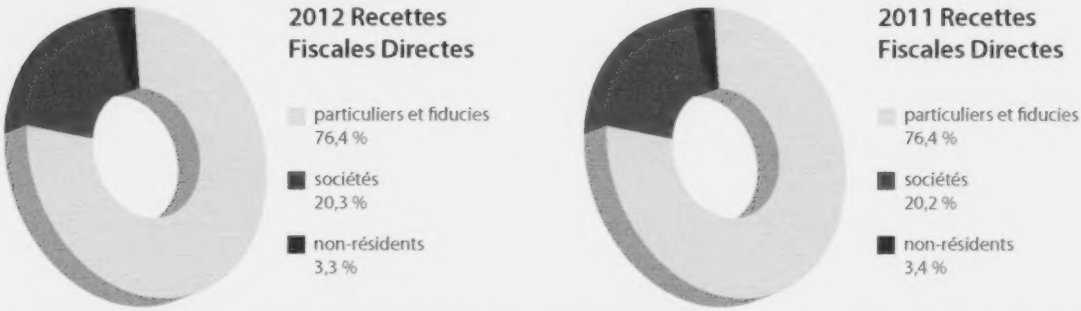
Intérêts, pénalités et autres revenus

Les intérêts, pénalités et autres revenus ont diminué de 364,3 millions de dollars ou de 9,0 %. La baisse reflète l'imposition d'amendes judiciaires relatives à l'accord de règlement sur le tabac ainsi qu'un redressement des revenus d'une grande société en 2011. Les taux d'intérêt prescrits sont stables.

Charge d'intérêts

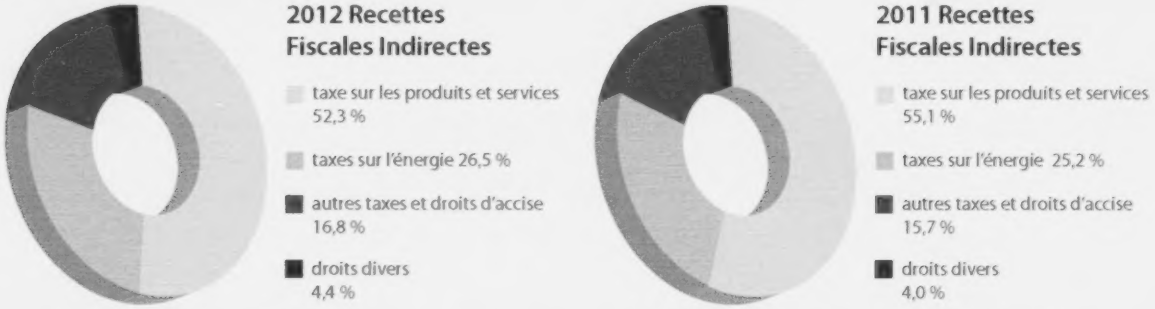
La charge d'intérêts a augmenté de 135,9 millions de dollars ou de 24,2 %. L'augmentation provient de la hausse des intérêts payés à certaines sociétés à la suite de redressements.

figure 11 Recettes fiscales directes



Comme l'illustre la figure 11, la composante la plus importante des recettes fiscales directes est l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies, suivie par l'impôt sur le revenu des sociétés et les retenues d'impôt auprès des non-résidents.

figure 12 Recettes fiscales indirectes



Comme l'indique la figure 12, la composante la plus importante des recettes fiscales indirectes est la TPS, suivie par les taxes sur l'énergie, les autres taxes et droits d'accise et les droits divers. La proportion de la TPS a diminué en raison de la baisse des cotisations nettes de la TPS.

Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux, des Premières nations et du Régime de pensions du Canada

Gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pension du Canada (en milliers de dollars)	2012	2011	+/-	%
Impôt sur le revenu - Particuliers et fiducies	52 680 312	48 021 244	4 959 068	10,3 %
Impôt sur le revenu - Sociétés	13 323 379	12 810 324	513 055	4,0 %
Taxe de vente harmonisée	28 029 190	21 693 984	6 335 206	29,2 %

Gouvernements provinciaux, territoriaux, Premières nations et Régime de pension du Canada (en milliers de dollars)	2012	2011	+/-	%
Autres revenus	276 567	559 599	(283 032)	(50,6 %)
Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations	94 609 448	83 085 151	11 524 297	13,9 %
Cotisations de pension, intérêts et pénalités administrés au nom du Régime de pensions du Canada	39 026 598	37 177 356	1 849 242	5,0 %

Les revenus provinciaux, territoriaux et des Premières nations étaient de 94,6 milliards de dollars en 2012, soit 11,5 milliards de dollars plus élevés qu'en 2011. Les cotisations au Régime de pensions du Canada (RPC) étaient de 39,0 milliards de dollars en 2012, soit 1,8 milliards de dollars de plus qu'en 2011.

Particuliers et fiducies

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des particuliers ont augmenté de 4,9 milliards de dollars ou de 10,3 %. L'augmentation découle d'une croissance économique soutenue et est en accord avec l'augmentation du revenu imposable des particuliers. Les modifications législatives dans la province de l'Ontario, tels que la restructuration d'un crédit d'impôt à un programme de prestations et un seuil inférieur de surtaxe ont également contribué à l'augmentation.

Sociétés

Les revenus liés à l'impôt sur le revenu des sociétés ont augmenté de 513,0 millions de dollars ou de 4,0 %. L'augmentation provient de la hausse des bénéfices des sociétés, partiellement compensée par des réductions d'impôt des sociétés et l'élimination de la taxe sur le capital en Ontario.

Taxe de vente harmonisée (TVH)

Les revenus liés à la TVH ont augmenté de 6,3 milliards de dollars ou de 29,2 %. La croissance de la TVH est le résultat de l'impact d'une année complète après la mise en œuvre de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique (RATVP) le 1er juillet 2010. Le 26 août 2011, la province de la Colombie britannique a annoncé qu'elle reviendra avec la taxe de vente provinciale et que ce changement sera effectif le 1er avril 2013. Pendant cette période, l'ARC continuera d'administrer la TVH en Colombie-Britannique. Le 18 avril 2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard (Î-P-É) a annoncé qu'elle a conclu une entente avec le gouvernement du Canada dans le but de faire entrer l'Î-P-É dans le cadre de répartition des recettes de la TVH qui sera effectif le 1er avril 2013.

Autres revenus

Les autres revenus ont diminué de 283,0 millions de dollars ou de 50,6 %. La baisse provient d'une collection unique de règlement au civil sur le tabac dans l'exercice 2011.

Revenus administrés au nom du Régime de pensions du Canada

Les revenus du Régime de pensions du Canada ont augmenté de 1,8 milliards de dollars ou de 5,0 %. L'augmentation reflète la croissance économique soutenue et est en accord avec la croissance des retenues à la source ainsi qu'avec l'augmentation du plafond de cotisation.

figure 13 Revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations

Comme l'illustre la figure 13, l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies représentait la principale composante des revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations. Cette composante de revenus était suivie de la taxe de vente harmonisée et de l'impôt sur le revenu des sociétés. La proportion de l'impôt sur le revenu des particuliers et des fiducies a diminué par rapport à l'année précédente, en raison de l'impact d'une année complète de la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique.

Charges et recouvrements nets administrés

Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)	2012	2011	+/-	%
Charges administrées au nom du gouvernement fédéral				
Prestations fiscales pour enfants	10 048 991	10 013 367	35 615	0,4 %
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 677 419	2 642 485	34 934	1,3 %
Allocations spéciales pour enfants	223 546	222 438	1 108	0,5 %
Transferts aux provinces des droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre	213 871	220 735	(6 864)	(3,1 %)
Créances douteuses	3 711 275	3 344 307	366 968	11,0 %
Total des charges administrées au nom du gouvernement fédéral	16 875 102	16 443 341	431 761	2,6 %
Recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral				
Prestations de la Sécurité de la vieillesse	(1 159 270)	(1 061 615)	(97 655)	9,2 %
Prestations d'assurance-emploi	(235 619)	(224 929)	(10 690)	4,8 %
Total des recouvrements administrés au nom du gouvernement fédéral	(1 394 889)	(1 286 544)	(1 108 345)	8,4 %
Charges et recouvrements nets administrés au nom du gouvernement fédéral	15 480 213	15 156 797	323 416	2,1 %
Charges administrées au nom des gouvernements provinciaux et territoriaux				
Prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario	1 372 014	2 619 861	(1 247 847)	(47,6 %)
Crédits sur la taxe de ventes	1 587 816	1 146 406	441 410	38,5 %
Programmes de prestations familiales	1 047 658	1 063 553	(15 895)	(1,5 %)
Crédits d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et l'impôt foncier	794 966	-	794 966	NA
Subvention aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier de l'Ontario	219 682	199 828	19 854	9,9 %

Charges et recouvrements administrés (en milliers de dollars)	2012	2011	+/-	%
Crédits pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la Colombie-Britannique	184 590	169 959	14 631	8,6 %
Charges nettes administrées au nom des provinces et territoires	5 206 726	5 199 607	7 119	0,1 %
Créances douteuses administrées au nom du Régime de pensions du Canada	102 339	108 073	(5 734)	(5,3 %)
Total des charges et recouvrements nets administrés	**20 789 278**	**20 464 477**	**324 801**	**1,6 %**

Les charges et les recouvrements fédéraux nets étaient de 15,5 milliards de dollars en 2012, ce qui représente une augmentation de 323,4 millions de dollars par rapport à 2011. Les charges provinciales et territoriales nettes étaient de 5,2 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 7.1 milliards de dollars par rapport à 2011.

Charges fédérales administrées

Les charges fédérales administrées ont augmenté de 431,7 millions de dollars ou de 2,6 %. Cette augmentation provient d'une plus grande provision pour créances douteuses (PCD). Cette augmentation est due à la hausse des radiations.

Recouvrements fédéraux administrés

Les recouvrements fédéraux administrés ont augmenté de 108,3 millions de dollars ou de 8,4 %. Cette augmentation résulte en grande partie de la hausse du nombre de bénéficiaires de prestation de la SV, de l'augmentation des montants admissible ainsi qu'a une augmentation des revenus imposables.

Charges nettes administrées pour les provinces et les territoires

Les charges nettes administrées pour les provinces et les territoires ont augmenté de 7.1 milliards de dollars ou de 0,1 %. Cette augmentation est due au crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers nouvellement mis en œuvre et à l'impact d'une année entière après la mise en œuvre des crédits sur la taxe de vente de l'Ontario et de la Colombie-Britannique. Ceci a été partiellement compensé par les coûts amoindris de la prestation de transition à la taxe de vente de l'Ontario, puisqu'un des trois paiements a été fait en 2012.

Créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada

La provision pour créances douteuses administrées pour le Régime de pensions du Canada a diminué de 5,7 millions de dollars ou de 5,3 %. Cette diminution a été attribuable à la réduction des dépenses pour mauvaises créances, compensée par des radiations de RPC plus élevées.

Sommaire de l'évaluation de l'efficacité des systèmes de contrôle interne en matière de rapports financiers et du plan d'action de l'Agence du revenu du Canada

Exercice 2011-2012

Annexe à la Déclaration de responsabilité de la direction englobant le contrôle interne en matière de rapports financiers.

Note au lecteur

Conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, les ministères et organismes sont tenus de faire état des mesures qu'ils ont adoptées pour assurer un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers (CIRF).

Dans le cadre de cette politique, les ministères et organismes doivent évaluer annuellement leur système de CIRF, établir des plans d'action pour apporter les correctifs nécessaires et joindre à leurs Déclarations de responsabilité de la direction un sommaire des résultats de leur évaluation et de leur plan d'action.

Des systèmes de CIRF efficaces permettent d'obtenir des états financiers fiables et de s'assurer de ce qui suit :

- les opérations sont dûment autorisées;
- les dossiers financiers sont tenus correctement;
- les actifs sont protégés contre les risques tels que la mise aux rebuts, les abus, la perte, la fraude et la mauvaise gestion;
- les lois, les politiques et les règlements pertinents sont respectés.

Il est important de noter que le système de CIRF n'est pas conçu pour éliminer tous les risques, mais plutôt pour les atténuer à un niveau raisonnable grâce à des contrôles efficaces et proportionnels aux risques qu'ils visent à atténuer.

Le système de CIRF est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable selon un processus continu dont le but est d'identifier les risques clés, d'évaluer l'efficacité des contrôles clés connexes et d'apporter les modifications requises à ceux-ci, ainsi que de surveiller le système en vue de son amélioration continue. Par conséquent, la portée, la fréquence et l'état d'avancement des évaluations que les ministères et organismes font de l'efficacité de leur système de CIRF variera d'un ministère ou organisme à l'autre, selon les risques et compte tenu des situations qui leur sont propres.

L'évaluation annuelle du système de CIRF prévue dans la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor est censée être une auto-évaluation de la gestion dirigée et administrée par l'administrateur supérieur des affaires financières et appuyée par la haute direction. Toutefois, les constatations et les résultats clés des audits externes peuvent guider cette auto-évaluation. Dans le cas de l'ARC, les accords de perception fiscale fédéraux-provinciaux comprennent une disposition sur l'audit selon laquelle le vérificateur général est tenu d'examiner périodiquement les contrôles internes de l'ARC qui sont pertinents par rapport aux renseignements financiers qui sont fournis conformément aux accords, ainsi que d'en communiquer les résultats aux ministres des Finances provinciaux et territoriaux. Afin de respecter ces exigences, le Bureau du vérificateur général audite périodiquement ces aspects de l'auto-évaluation du système de CIRF de l'ARC qui sont pertinents par rapport aux accords de perception fiscale. Les sections 3 et 4 de l'annexe décrivent la partie du système de CIRF de l'ARC qui est assujettie à l'audit conformément aux accords, de même que les résultats des audits des mesures de contrôle qui ont récemment été menés par le Bureau du vérificateur général.

1. Introduction

Le présent document fait partie de la Déclaration de responsabilité de la direction et englobe le contrôle interne en matière de rapports financiers de l'ARC pour l'exercice 2011-2012. Comme l'exige la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, le document comprend des renseignements sommaires sur les mesures que l'ARC a prises afin de maintenir un système de CIRF efficace. Plus particulièrement, il présente des renseignements sommaires, en date du 31 mars 2012, sur les évaluations que l'ARC a menées, y compris l'état d'achèvement, les résultats et les plans d'action connexes. Les principales données financières qui sont pertinentes pour comprendre l'environnement de contrôle unique de l'ARC sont également fournies.

1.1 Pouvoirs, mandat et activités de programme

Le mandat de l'ARC repose sur un cadre de lois complexes adoptées par le Parlement et par les assemblées législatives provinciales et territoriales. Pour remplir son mandat, l'ARC administre un éventail de programmes fiscaux, de prestations et autres visant à s'assurer que les contribuables respectent leurs obligations et reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit, de même qu'à protéger l'assiette fiscale du Canada. Pour en savoir plus sur les pouvoirs, le mandat et les activités de l'ARC, consultez le rapport annuel au Parlement sur le site de l'ARC au http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/nnnl/menu-fra.html ou le Rapport sur les plans et les priorités sur le site de l'ARC à http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html.

1.2 Principales données financières

Voici les principaux résultats de l'ARC pour l'exercice 2011-2012.

Activités de l'Agence du revenu du Canada

- Le total des charges s'élève à 4 758 millions de dollars, dont 74 % sont des charges relatives au personnel.
- Le total de l'actif et du passif s'élève respectivement à 601 millions de dollars et 1 146 millions de dollars. Les biens immobiliers représentent 67 % de l'actif total de l'ARC. Les indemnités de départ des employés représentent environ 64 % du passif total et des comptes créditeurs, et les charges à payer en représentent environ 13 %.

Activités administrées

- Le total des revenus administrés, qui est d'environ 331 milliards de dollars, se compose de 198 milliards de dollars en revenus administrés en vertu de lois fiscales et d'autres lois fédérales au nom du gouvernement du Canada, de 94 milliards de dollars en revenus administrés au nom des gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations en vertu de divers protocoles d'entente et d'accords semblables, ainsi que de 39 milliards de dollars en revenus administrés pour le compte du Régime de pensions du Canada.
- Le total des paiements en prestations et crédits administrés dans le cadre des services et des programmes de prestations au nom du gouvernement du Canada et des gouvernements provinciaux et territoriaux s'élève à environ 20,8 milliards de dollars.

La capacité en technologie de l'information (TI) de l'ARC est aussi essentielle à sa faculté d'offrir des services aux canadiens. Ceci est une tâche importante qui requiert l'implication de deux centres de traitement de données qui traitent jusqu'à 4 millions de transactions par heure, 7 ordinateurs centraux, environ 1 700 serveurs et l'entretien de plus de 495 applications au sein d'un environnement informatique réparti sur plus de 400 emplacements. En vigueur depuis le 15 novembre 2011, les services d'infrastructures en TI liés à des services de courriel, de centres de données et de réseaux sont fournis par Services Partagés Canada en partenariat avec l'ARC.

La Direction générale des finances et de l'administration de l'ARC soutient l'exécution de programmes et la prestation de services de l'ARC en fournissant des conseils judicieux, des produits et des services liés à plusieurs fonctions clés, y compris

l'administration financière, la gestion des ressources, la sécurité, les affaires internes et l'administration. Elle contribue également à assurer l'observation et le respect des lois, des politiques et des directives connexes. Les activités de la Direction générale des finances et de l'administration sont exécutées par une équipe de près de 2 500 employés, dont 35 % se trouvent à l'Administration centrale et 65 %, dans les régions. Cette équipe est nécessaire à l'efficacité du système de contrôle en matière de rapports financiers de l'ARC, qui englobe deux catégories d'états financiers : une pour les activités de l'Agence et l'autre pour les activités administrées. Un autre aspect important des rapports financiers, en particulier pour les activités administrées, ce sont les nombreuses procédures entreprises dans le cadre des opérations des régions ou de l'Administration centrale, comme la collecte, la saisie de données et le traitement des déclarations de revenus, de même que le soutien et le développement de la majorité des applications de système que l'ARC utilise. Cette situation rend particulièrement difficiles les tâches de définition de la portée, de documentation et d'évaluation des contrôles connexes de l'ARC.

1.3 États financiers audités

Tel qu'il a été noté précédemment, aux fins de rapports financiers, les activités de l'ARC ont été réparties en deux catégories d'états financiers : les activités de l'Agence et les activités administrées. Les États financiers - Activités de l'Agence comprennent les revenus et les charges d'exploitation que l'ARC gère et utilise pour son fonctionnement. Les États financiers - Activités administrées comprennent les revenus et les charges que l'ARC administre pour un tiers, tels que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, Premières Nations ou tout autre organisme.

L'ARC produit des états financiers annuels audités depuis l'exercice 1999-2000 et a toujours reçu une opinion sans réserve de la part du vérificateur général du Canada.

1.4 Ententes de services afférentes aux états financiers

1.4.1 Recours de l'ARC à d'autres fournisseurs de services gouvernementaux

L'ARC dépend des organismes suivants pour ce qui est du traitement de certaines opérations consignées dans ses états financiers.

Ententes courantes

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada administre de façon centralisée le paiement des salaires et s'occupe de questions comme le calcul de la rémunération générale, les retenues sur la paie, la sécurité des renseignements concernant la paie et les redressements rétroactifs automatiques dans le système régional de paie.
- Le ministère de la Justice offre des services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative.
- Le Bureau du vérificateur général du Canada offre des services d'audit.
- Services partagés Canada a été créé le 4 août 2011 pour consolider, rationaliser et améliorer les services de l'infrastructure informatique du gouvernement, plus particulièrement les services de courriel, de centres de données et de réseaux pour 43 ministères et organismes fédéraux. Le 15 novembre 2011, la responsabilité à l'égard des services de courriel, de centres de données et de réseaux, y compris les ressources connexes, a été transférée de l'ARC à Services partagés Canada. L'administration et la prestation de ces services étaient partagées pendant la période de transition de 2011-2012 tandis que Services partagés Canada était établi.

Ententes particulières

- Revenu Québec est responsable de l'administration conjointe de la taxe sur les produits et services et de la taxe de vente du Québec pour les entreprises dans la province de Québec.

1.4.2 Services de l'ARC desquels dépendent d'autres ministères et organismes

Ententes particulières

- L'ARC fournit des services informatiques à l'Agence des services frontaliers du Canada pour ses systèmes opérationnels et financiers et offre des services de recouvrement pour le compte de celle-ci relativement aux droits, taxes, frais, pénalités et autres montants exigibles en vertu de la *Loi sur les douanes*, du Tarif des douanes, de la *Loi sur la taxe d'accise*, de la *Loi de 2001 sur l'accise* ou de règlements connexes.
- L'ARC fournit au ministère des Finances des renseignements servant à déterminer les taxes et impôts à recevoir et à payer conformément aux accords de perception fiscale avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et des Premières nations.
- L'ARC offre à Ressources humaines et Développement des compétences Canada des services de recouvrement des comptes débiteurs de celui-ci et d'administration d'un certain nombre d'activités pour le Régime de pensions du Canada et le Compte des opérations de l'assurance-emploi.

1.5 Changements importants au cours de l'exercice 2011-2012

- Conformément à des accords conclus avec le gouvernement du Canada, l'ARC a commencé à administrer la taxe de vente harmonisée en Ontario et en Colombie-Britannique le 1er juillet 2010. Le 26 août 2011, la Colombie-Britannique a annoncé qu'elle rétablirait la taxe de vente provinciale le 1er avril 2013. Entre-temps, l'ARC continuera d'administrer la taxe de vente harmonisée pour la province. Le 18 avril 2012, peu après la fin de l'exercice 2011-2012, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a annoncé qu'elle avait conclu un accord avec le gouvernement du Canada en vue d'englober cette province dans le cadre d'attribution des revenus de la taxe de vente harmonisée à compter du 1er avril 2013.
- Le 5 septembre 2011, M. Mark Perlman a été nommé au poste de sous-commissaire adjoint et contrôleur de l'ARC, Direction générale des finances et de l'administration.
- Le 3 octobre 2011, M. Bill Jones a été nommé au poste de commissaire délégué de l'ARC.
- Depuis le 15 novembre 2011, Services partagés Canada est responsable du contrôle et de la supervision des services de courriel, de centres de données et de réseaux de l'ARC et est en possession des biens pertinents. Depuis que Services partagés Canada a vu le jour, il fonctionne conjointement avec l'ARC selon un cadre de continuité des opérations qui détermine la façon dont les travaux et les services se poursuivront jusqu'à la fin de l'exercice 2011-2012. On a prolongé ce cadre jusqu'au 31 mars 2013 pour prévoir une période de transition suffisante.

2. Environnement de contrôle de l'ARC facilitant le CIRF

L'ARC reconnaît qu'il incombe à la haute direction de donner le ton pour que les employés de tous les niveaux comprennent leur rôle dans le maintien d'un système de CIRF efficace et qu'ils disposent de tous les outils nécessaires pour bien s'acquitter de leurs responsabilités. L'ARC veille à assurer une bonne gestion des risques au moyen d'un environnement de contrôle qui s'adapte facilement, est axé sur les risques et laisse place à l'amélioration continue et à l'innovation.

2.1 Postes, rôles et responsabilités clés

Cette section explique les postes et comités clés de l'ARC qui sont chargés d'assurer et d'examiner l'efficacité du système de CIRF.

Commissaire - À titre d'administratrice des comptes, le commissaire et premier dirigeant de l'ARC assume la responsabilité générale et le leadership des mesures prises en vue d'assurer l'efficacité du système de contrôle interne. En cette qualité, elle préside le Comité de gestion de l'ARC, siège au Conseil de direction de l'ARC et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Administrateur supérieur des affaires financière - L'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) relève directement du commissaire. Il exerce un leadership pour assurer la coordination, la cohérence et l'orientation de la conception et du maintien d'un système de CIRF efficace et intégré, y compris l'évaluation annuelle de celui-ci. En cette qualité, l'ASAF préside le Comité directeur d'attestation PD-ASAF de l'ARC et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Comité directeur d'attestation PD-ASAF - Le Comité directeur d'attestation PD-ASAF, qui est présidé par l'ASAF et composé de sous-commissaires ayant d'importantes responsabilités dans le CIRF, dont le Dirigeant principal de l'information, la Dirigeante principale de la vérification et la sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise et l'Administrateur supérieur du risque, est chargé d'examiner les progrès et les résultats du processus d'évaluation des CIRF de l'ARC et d'approuver des plans d'action visant à traiter les questions de contrôle essentielles.

Comité de la vérification du Conseil de direction - Le comité de la vérification aide le Conseil de direction à s'acquitter de ses responsabilités de surveillance en examinant le cadre comptable de l'ARC, les résultats de vérifications internes et d'audits externes, les renseignements sur les finances et le rendement, les contrôles internes et les risques financiers, ainsi qu'à assurer l'observation des lois financières et environnementales. Sur la recommandation du comité de la vérification, le Conseil approuve les états financiers annuels de l'ARC. Le commissaire, l'ASAF et le dirigeant principal de la vérification et sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise, de même qu'un représentant du Bureau du vérificateur général, assistent tous aux réunions du comité de la vérification. Ce comité a été mis sur pied en 1999 et se compose de cinq membres externes qui n'ont aucun lien de dépendance avec l'ARC.

Comité de gestion de l'ARC - À titre de seul comité décisionnel de l'ARC, ce comité surveille l'élaboration et l'exécution des programmes ainsi que les activités opérationnelles courantes de l'ARC et tous les risques connexes. Il examine et approuve le profil des risques de l'entreprise et en assure le suivi.

Dirigeante principale de la vérification - La Dirigeante principale de la vérification et sous-commissaire de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation de l'entreprise relève directement du commissaire et fourni, à travers une fonction de vérification interne efficace, une assurance indépendante et juste des pratiques de gestion des risques, de contrôle interne et de gouvernance de l'ARC. En cette qualité, la Dirigeante principale de la vérification est membre du Comité directeur d'attestation PD-ASAF et assiste aux réunions du comité de la vérification.

Administrateur supérieur du risque - L'administrateur supérieur du risque et sous-commissaire de la Direction générale de la gestion des risques de l'entreprise relève directement du commissaire et surveille la fonction de gestion des risques de l'entreprise de l'ARC, qui est conçue pour fournir des renseignements fiables sur les risques. Ces renseignements serviront à la prise de décisions au niveau de l'entreprise, des opérations et des projets.

Division des contrôle internes - La Division des contrôles internes à la Direction générale des finances et de l'administration soutient les efforts que l'ARC déploie pour concevoir et maintenir un système de CIRF efficace et intégré en collaboration avec les responsables de l'informatique et des processus opérationnels, et ce, en documentant et en vérifiant le caractère adéquat du CIRF et en présentant les résultats au Comité directeur d'attestation PD-ASAF, au commissaire et au comité de la vérification du Conseil. S'il y a lieu, la Division communique également des renseignements sur les plans d'action visant à renforcer les contrôles.

Cadre supérieur - Les cadres supérieurs qui sont chargés de la prestation de services et de l'exécution de programmes sont responsables de maintenir et d'examiner l'efficacité du système de CIRF qui s'inscrit dans leur mandat.

2.2 Mesures clés prises par l'ARC

L'ARC contribue aussi à assurer l'efficacité de son environnement de contrôle face aux risques inhérents aux rapports financiers en favorisant le comportement éthique et en maintenant non seulement son engagement à l'égard de plusieurs

facteurs tels que la compétence, la gouvernance et la structure organisationnelle, mais également sa fonction de gestion des risques de l'entreprise et les systèmes et processus qui permettent de communiquer en temps utile et avec exactitude les renseignements pertinents aux personnes appropriées. Les éléments et activités clés sont énumérés ci-dessous.

- Le Code de déontologie et de conduite de l'ARC.
- Un système de gestion du rendement qui officialise l'engagement de la direction à l'égard des valeurs et de l'éthique.
- Un cadre d'intégrité composé d'instruments de politique, de programmes et de processus destinés à renforcer la culture d'intégrité.
- Un système de ressources humaines axé sur les compétences.
- Une division spécialisée dans les contrôles internes.
- Un comité de la vérification indépendant et chevronné qui participe activement à la surveillance du système de CIRF de l'ARC.
- Une fonction de vérification interne et un plan de vérification axé sur les risques.
- Une fonction intégrée de gestion des risques de l'entreprise, dirigée par l'administrateur supérieur du risque qui relève directement du commissaire et premier dirigeant.
- Une stratégie officielle de technologie informatique qui guide l'entretien et le développement de la technologie informatique.
- Le Bureau des divulgations internes, qui assure un mécanisme confidentiel permettant aux employés de divulguer les méfaits.
- Une matrice des pouvoirs délégués qui est régulièrement examinée et mise à jour.
- Une politique officielle sur l'apprentissage et un processus annuel de plan personnel d'apprentissage.

3. Évaluation du système de CIRF de l'ARC

Depuis 1999-2000, les états financiers de l'ARC sont audités par le Bureau du vérificateur général comme l'exige la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*. Parallèlement, le comité de la vérification du Conseil de direction et la haute direction de l'ARC assurent une surveillance accrue de la préparation et de la présentation des renseignements financiers, y compris l'examen des renseignements relatifs à la conception et à l'efficacité du système de CIRF de l'ARC en ce qui concerne les activités administrées et les activités de l'Agence. Ces examens visent à mieux s'assurer que les risques importants associés aux rapports financiers sont adéquatement atténués et que le système de CIRF de l'ARC est dûment mis à jour, mis à l'essai et surveillé.

En plus de mener des évaluations conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, l'ARC doit également mener des évaluations et subir des audits à l'égard d'une partie de son CIRF concernant les programmes d'impôt sur le revenu des particuliers (T1), des sociétés (T2) et des successions et fiducies (T3) conformément aux dispositions décrites dans les accords de perception fiscale entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux. Ces évaluations sont auditées par le Bureau du vérificateur général conformément à la norme canadienne de missions de certification 3416 (anciennement le chapitre 5970) du *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* en ce qui concerne l'audit des contrôles dans une société de services. Les résultats des audits sont communiqués aux gouvernements provinciaux et territoriaux afin de leur fournir une assurance indépendante, sur le plan des audits, que les contrôles mis en place à l'ARC qui soutiennent l'administration des recettes tirées de l'impôt sur le revenu provincial et territorial et l'établissement de rapports à ce sujet sont correctement conçus de manière à atténuer les principaux risques et fonctionnent efficacement. Les rapports sont destinés à l'usage des ministres provinciaux et territoriaux et de leurs vérificateurs; ce ne sont

pas des documents publics. Toutefois, les résultats de haut niveau de ces audits font partie du présent document, puisqu'ils se rapportent à une composante clé du système de CIRF de l'ARC concernant les activités administrées.

À ce jour, l'ARC a publié trois rapports sur les contrôles en vertu du chapitre 5970 concernant la conception de ses CIRF. Les deux premiers rapports portaient sur la situation du programme T2 en date du 31 mars 2007 et du 30 novembre 2008, et le troisième rapport portait sur la situation du programme T1 en date du 30 novembre 2010. Un quatrième rapport sur les contrôles est lié à l'efficacité du fonctionnement du programme T2 et est en cours de préparation. Il sera audité par le Bureau du vérificateur général pendant l'exercice 2012-2013.

3.1 Niveau de base de l'évaluation

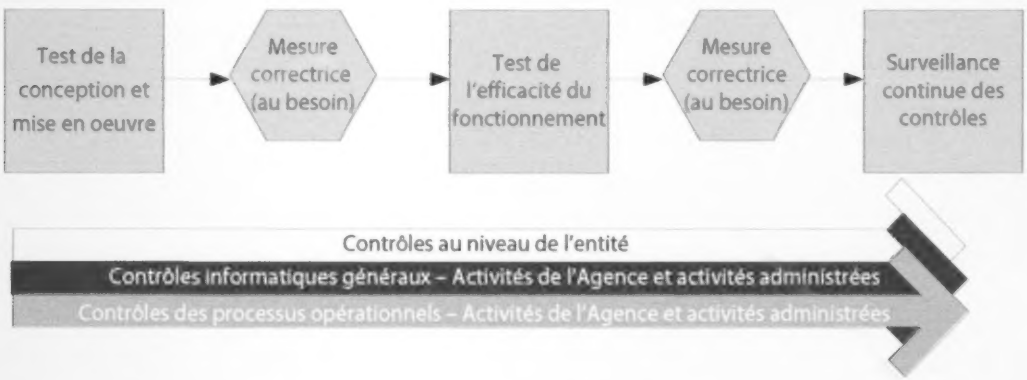
Conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor, l'ARC a mis en œuvre un plan méthodique **d'évaluation pluriannuelle axée sur les risques** concernant la conception et l'efficacité de fonctionnement de son système de CIRF.

Par l'intermédiaire de l'**efficacité de la conception**, l'ARC veillera à ce que les principaux contrôles pertinents aux rapports financiers aient été correctement identifiés, documentés et mis en œuvre, à ce qu'ils soient proportionnés aux risques qu'ils visent à atténuer et à ce que toute mesure correctrice soit étudiée de façon appropriée et en temps opportun. Pour ce faire, il faut entre autres veiller à établir un schéma approprié reliant les processus et les systèmes informatiques clés avec les principaux comptes d'états financiers ou avec les principales catégories d'opérations.

Par l'intermédiaire de l'**efficacité du fonctionnement**, l'ARC veillera à ce que l'application des contrôles clés en matière de rapports financiers ait été mise à l'essai sur une période établie, que les contrôles fonctionnent comme prévu et que toute mesure correctrice soit abordée de façon appropriée et a temps opportun.

De tels essais englobent tous les contrôles au niveau de l'ARC, ce qui comprend les contrôles d'entreprise ou d'entité, les contrôles informatiques généraux et les contrôles des processus opérationnels.

La mise à l'essai de l'efficacité de la conception et du fonctionnement des contrôles clés en matière de rapports financiers viendra garantir la **surveillance continue** et l'amélioration continue du système de CIRF de l'ARC.



3.2 Portée de l'évaluation de l'ARC en date du 31 mars 2012

Portée

Pour définir la portée de l'évaluation de son CIRF, l'ARC évalue les comptes principaux et les postes individuels qui servent à préparer les états financiers des activités de l'Agence et des activités administrées, et ce, afin de déterminer les secteurs

présentant des risques qui, individuellement ou combinés à d'autres, pourraient raisonnablement donner lieu à une inexactitude importante.

Selon cette évaluation, les processus opérationnels clés suivants sont visés par la portée.

États financiers des activités de l'Agence

Processus opérationnel

- Clôture financière et rapports financiers
- Immobilisations corporelles
- Livre de paie
- Dépenses de fonctionnement (approvisionnement à payer)
- Budgétisation et prévisions

États financiers des activités administrées

Processus opérationnel

- Impôt sur le revenu des particuliers T1 (y compris les impôts et les retenues à la source non appliqués)
- Impôt sur le revenu des sociétés T2
- Impôt sur le revenu des fiducies T3
- Impôt sur le revenu des non-résidents
- Taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH)
- Taxes et droits d'accise
- Prestations

Cadres de contrôle

L'ARC utilise le cadre du Committee of Sponsoring Organizations (COSO) pour évaluer l'efficacité de la conception de son système de contrôle interne, puisque c'est le modèle de contrôle le plus utilisé aux fins de l'évaluation du CIRF. Le cadre du COSO repose sur cinq composantes de contrôle inter reliées. Chaque composante comprend un certain nombre de principes et d'attributs en fonction desquels on peut évaluer le système de CIRF d'un organisme : l'environnement de contrôle, l'évaluation des risques, les activités de contrôle, les systèmes d'information et la communication ainsi que la surveillance.

Étant donné que le COSO ne fournit que des indications limitées pour aider les organismes à établir et à évaluer les contrôles informatiques, l'ARC utilise le cadre COBIT (Control Objectives for Information and related Technology, ou objectifs de contrôle de l'information et des technologies associées), pour la loi SOX (loi Sarbanes-Oxley de 2002), afin de décrire et d'évaluer la conception de ses contrôles informatiques qui se rapportent à la production de rapports financiers.

4. Progrès et résultats des évaluations en date du 31 mars 2012

Cette section résume les principaux résultats de l'évaluation de l'ARC qui découlent de la mise à l'essai de l'efficacité de la conception et du fonctionnement effectuée à ce jour. Conformément au plan publié dans l'annexe de 2010-2011, l'ARC a réalisé les activités suivantes pour l'exercice 2011-2012.

Rapports financiers sur les activités de l'Agence

Une évaluation de l'efficacité du fonctionnement des principaux contrôles des cinq processus opérationnels liés aux rapports financiers sur les activités de l'Agence ainsi que des contrôles des applications pertinentes et des contrôles informatiques généraux pour les Systèmes administratifs d'entreprise, le système d'achat (Synergy) et le système de suivi budgétaire.

- À la suite de l'examen, l'ARC a cerné des secteurs à améliorer et a élaboré des plans d'action visant à donner suite aux constatations concernant les principaux contrôles liés à la séparation des tâches ainsi qu'à la conception et à la gestion des profils d'accès.

Rapports financiers sur les activités administrées

Conformément aux exigences des accords de perception fiscale, le Bureau du vérificateur général a achevé son audit de la description que fait l'ARC de l'efficacité de la conception du programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1) en fonction de l'évaluation menée par l'ARC en date du 30 novembre 2010. L'audit comprenait la mise à l'essai de 88 contrôles au niveau de l'entité, de 54 contrôles informatiques sur 44 systèmes de traitement et de 102 activités relatives aux processus opérationnels. Les résultats de l'audit ont confirmé que l'ARC doit améliorer la conception de certains contrôles clés dans les domaines suivants :

- Documentation : Plus grande uniformité sur le plan de la qualité et de la disponibilité des documents aux fins d'audit.
- Contrôles informatiques généraux : Renforcer les contrôles liés à la gestion des accès et des changements.
- Séparation des tâches : Renforcer les pratiques d'attribution des accès en ce qui concerne la séparation des tâches et renforcer les contrôles des processus opérationnels liés à la conception et à la gestion des profils d'accès.

La fonction de vérification interne de l'ARC a terminé une évaluation de l'efficacité du fonctionnement des contrôles liés au programme de l'impôt sur le revenu des sociétés (T2). La direction a l'intention de s'appuyer sur les résultats de l'évaluation pour cerner et planifier toute modification nécessaire pour accroître l'efficacité de ces contrôles en prévision du prochain audit du vérificateur général visant les contrôles en vertu des accords de perception fiscale, qui sera menée conformément aux lignes directrices sur l'audit de la norme canadienne de missions de certification 3416.

Ces examens, y compris le rapport du vérificateur général, comprenaient des évaluations des contrôles au niveau de l'entité, et ils ont confirmé que l'ARC continue de disposer d'un solide système de contrôles au niveau de l'entité.

5. Plan d'action de l'ARC

Cette section résume la manière dont l'ARC donne suite aux résultats des activités d'évaluation des contrôles ainsi que les mesures qu'elle prévoit prendre pour terminer l'évaluation de l'efficacité de la conception et du fonctionnement de son système de contrôle interne.

5.1 Progrès réalisés en date du 31 mars 2012

Rapports financiers sur les activités de l'Agence

En 2011-2012, la direction de l'ARC a fait progresser considérablement les plans d'action visant à donner suite aux résultats de l'évaluation que l'ARC a menée en 2010-2011 de l'efficacité de la conception de ses contrôles en matière de rapports financiers sur les activités de l'Agence. Elle a accompli entre autres ce qui suit :

- rédiger une politique visant à clarifier et à renforcer les rôles et les responsabilités des responsables de système sur le plan de la conception et de la gestion des profils d'accès, qui sera publiée en 2012-2013;
- prendre des mesures pour mieux documenter les activités d'examen et de surveillance aux fins de vérification;

- élaborer une stratégie à long terme pour renforcer et automatiser la gestion de l'attribution des accès dans l'ensemble de l'ARC.

Rapports financiers sur les activités administrées

En 2011-2012, l'ARC a donné suite à une bonne partie des constatations de l'audit que le vérificateur général a mené et qui visait les contrôles liés au programme de l'impôt sur le revenu des particuliers (T1). L'ARC a réalisé des progrès considérables sur les plans suivants :

- renforcer les procédures de documentation des activités d'examen et de surveillance liées aux cotisations et aux nouvelles cotisations non ordinaires aux fins d'audit;
- renforcer les procédures de gestion des changements de système;
- clarifier les rôles et les responsabilités pour veiller à ce que les profils d'accès soient correctement conçus et surveillés, et ce, en vue d'aborder les questions liées à la séparation des tâches et aux accès.

En raison des constatations de l'audit du programme T1, la portée de la stratégie à long terme visant à renforcer la gestion des accès a été élargie relativement à la séparation des tâches. La stratégie vise à normaliser les règles administratives et à automatiser la façon dont les profils d'accès sont fournis et gérés dans l'ensemble de l'ARC.

L'ARC a apporté les mesures correctrices nécessaires dans plus de 85 % des questions soulevées pendant les audits de l'efficacité de la conception du programme de l'impôt des sociétés (T2) menés en 2007 et en 2008, et elle corrigera les questions restantes en grande partie en 2012-2013.

5.2 Plan d'action pour le prochain exercice et les exercices ultérieurs

Contrôles au niveau de l'entité

Les efforts que l'ARC a investis à ce jour dans l'évaluation, dans l'ensemble, elle dispose d'un système de contrôles au niveau de l'entité solide et efficace qui représente un volet important de ses CIRF, tant pour les activités de l'Agence que pour les activités administrées. Compte tenu de l'importance des contrôles au niveau de l'entité dans le cadre de l'évaluation globale de l'efficacité des CIRF, l'ARC continuera de surveiller ces contrôles tous les ans en fonction des risques, au moyen d'activités d'auto-évaluation, de vérifications internes et des audits des contrôles du Bureau du vérificateur général, et ce, pour se donner l'assurance qu'ils continuent d'être efficaces.

Rapports financiers sur les activités de l'Agence

En 2012-2013, l'ARC a l'intention de réaliser d'importants progrès quant à ses plans d'action visant à renforcer l'efficacité du fonctionnement de ses contrôles, ainsi que lancer un projet pluriannuel à l'échelle de l'Agence visant à répondre à ses besoins en matière de gestion des accès à long terme.

L'ARC passera à un programme annuel de surveillance continue du CIRF où elle mettra à l'essai les éléments qui doivent être corrigés et les contrôles nouveaux ou modifiés, et où elle réalisera divers autres essais en fonction de son exercice annuel de cotation des risques.

Rapports financiers sur les activités administrées

En 2012-2013, l'ARC préparera une description et une déclaration de la direction concernant l'efficacité du fonctionnement de ses contrôles par rapport au programme de l'impôt sur le revenu des sociétés (T2) dans le cadre des accords de perception fiscale, selon les résultats de son auto-évaluation de 2011-2012. L'ARC s'attend à ce que le Bureau du vérificateur général audite cette description conformément à la nouvelle norme canadienne de missions de certification 3416. Les plans d'action visant à évaluer les processus opérationnels relatifs aux autres activités administrées pour la période de 2012-2013 à 2015-

2016, ainsi que la surveillance continue des contrôles des activités de l'Agence, sont exposés en détail dans le tableau ci-dessous.

L'approche et le moment choisi pour évaluer l'efficacité du fonctionnement des contrôles du programme T1 ainsi que pour évaluer l'efficacité de la conception et du fonctionnement du CIRF pour les autres activités administrées par l'ARC, y compris les contrôles informatiques généraux et les contrôles informatiques au niveau des applications, dépendront d'un certain nombre de facteurs, dont les suivants :

- les plans en cours d'élaboration visant à restructurer les processus et systèmes opérationnels liés au programme T1;
- les changements importants au programme d'exécution de programme de l'ARC (p. ex., si l'ARC assume la responsabilité de la mise en œuvre et de l'administration de nouveaux programmes fiscaux, de prestations et de crédits pour le compte des gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux ou des Premières nations);
- les évolutions du modèle de gouvernance qui s'appliqueront à la prestation de services informatiques par Services partagés Canada pour le compte de l'ARC après la période de transition et, en particulier, l'approche de Services partagés Canada en matière d'observation de la Politique sur le contrôle interne au moment d'évaluer les contrôles informatiques généraux qui sont pertinents par rapport aux rapports financiers de l'ARC et de l'ensemble du gouvernement;
- les plans et les progrès de l'ARC quant à la mise en œuvre d'initiatives de transformation opérationnelle et des priorités à l'échelle du gouvernement;
- les changements aux exigences de tiers (y compris, sans toutefois s'y limiter, le Bureau du vérificateur général, la vérification interne et le Conseil du Trésor);
- d'autres évolutions qui exercent une pression considérable sur le temps et les capacités du personnel des programmes de l'informatique.

En 2011-2012, la direction de l'ARC a évalué le niveau d'effort nécessaire pour évaluer l'efficacité du fonctionnement de son système de contrôle interne, et elle s'est servie de ces renseignements pour établir le prochain plan triennal, qui est résumé dans le tableau ci-dessous.

Il est important de noter que certaines variables, y compris celles qui sont décrites dans les paragraphes précédents, peuvent avoir une incidence sur la capacité de l'ARC à achever ces travaux comme prévu.

L'ARC met ce plan à jour chaque année afin de confirmer la faisabilité des principales réalisations attendues et de tenir compte de tout risque inhérent aux rapports financiers qui est nouveau ou qui a changé.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des plans de l'ARC en ce qui concerne les quatre étapes d'évaluation clés du CIRF suivantes : documenter, évaluer l'efficacité de la conception, évaluer l'efficacité du fonctionnement et faire la transition à un programme de surveillance continue.

Type d'évaluation	Documenter le cadre	Évaluer l'efficacité de la conception	Évaluer l'efficacité du fonctionnement	Surveillance continue
Activités de l'Agence	Terminé en 2009-2010	Terminé en 2010-2011	Terminé en 2011-2012	À compter de 2012-2013 : mettre à l'essai, chaque année, les contrôles nouveaux, modifiés et corrigés et mettre à l'essai les contrôles à risque élevé par rotation de 3 ans
Activités administrées				
Impôt sur le revenu des sociétés T2	Terminé en 2007-2008	Terminé en 2009-2010	De 2011-2012 à 2013-2014	À déterminer
Impôt sur le revenu des particuliers T1	Terminé en 2009-2010	Terminé en 2010-2011	À déterminer	
Impôt et retenues à la source non appliqués T1	2012-2013	De 2013-2014 à 2014-2015		
Impôt sur le revenu des fiducies T3	De 2012-2013 à 2013-2014	De 2014-2015 à 2015-2016		
Taxe sur les produits et services	2012-2013	De 2013-2014 à 2014-2015	À déterminer	
Impôt sur le revenu des non-résidents	À déterminer			
Taxe d'accise				
Prestations				

Remarque : Les dates prévues pour les évaluations des T1, des T2 et des T3 comprennent aussi les audits du Bureau du vérificateur général et la publication des rapports liés à la norme canadienne de missions de certification 3416 pour toutes les activités liées aux accords de perception fiscale.

Agence du revenu du Canada – Information financière supplémentaire non auditée

Renseignements sur le rendement financier – Crédits parlementaires

Introduction

Cette section du *Rapport annuel au Parlement 2011-2012* de l'Agence du revenu du Canada (ARC) fournit des renseignements sur le rendement de la gestion des ressources de l'ARC pour rendre compte au Parlement de l'utilisation des crédits en 2011-2012. Ces renseignements complètent ceux qui sont fournis dans le profil des dépenses suivant chaque chapitre et satisfont aux exigences visant les rapports ministériels sur le rendement.

Méthode d'établissement de rapports financiers

Le financement de l'Agence du revenu du Canada est attribué par le Parlement au moyen de crédits annuels (méthode de comptabilité de caisse modifiée). Dans cette section, l'ARC fait état de ses dépenses et de son rendement au Parlement et fournit des renseignements sur la gestion des crédits parlementaires selon la même méthode. En plus des exigences précitées, l'ARC doit préparer ses états financiers annuels conformément aux principes comptables appliqués à la préparation des états financiers du gouvernement du Canada (soit la méthode de comptabilité d'exercice intégrale). En conséquence, l'État des résultats et de la situation financière nette de l'agence - Activités de l'Agence, à la page 89 comprend les éléments comme les services fournis gratuitement par d'autres organismes et ministères du gouvernement. Nous présentons un rapprochement dans la note 3 à la page 97.

Information financière de l'ARC

Activités de l'Agence du revenu du Canada

Agence du revenu du Canada	**2011-2012** (en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses[1]	4 293 046
Dépenses prévues[2]	4 293 803
Autorisations totales[3]	4 610 141
Dépenses réelles	4 351 292

[1] Dépenses autorisées par le Parlement au début de l'année fiscale.

[2] Les autorisations au Budget principal des dépenses plus les autres montants anticipés être autorisés au cours de l'année fiscale.

[3] Les dépenses totales autorisées par le Parlement au cours de l'année fiscale.

Les États financiers - Activités de l'Agence indiquent un total de 3 913,6 millions de dollars en crédits parlementaires utilisés (la note 3 à la page 97 fait le rapprochement avec le coût net des opérations). Pour arriver aux dépenses réelles totales de 4 351,3 millions de dollars indiquées dans cette section, nous avons ajouté les trois éléments suivants dont il est question dans les États financiers - Activités administrées : les versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*, 213,9 millions de dollars; les paiements des allocations spéciales pour enfants, 223,5 millions de dollars; et divers autres éléments, 0,3 million de dollars.

Vue d'ensemble

En 2011-2012, le Parlement a approuvé 4 293,0 millions de dollars pour l'ARC dans le Budget principal des dépenses tel qu'il est présenté dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012* de l'ARC.

Le Budget principal des dépenses de 2011-2012 a été rajusté afin d'inclure :

- 178,0 millions de dollars pour le report des fonds inutilisés en 2010-2011;

- 101,4 millions de dollars pour les versements de prestations de maternité et d'indemnité de départ;
- 73,9 millions de dollars pour un rajustement à la hausse des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*;
- 19,1 millions de dollars pour l'exécution des multiples mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2011;
- 14,8 millions de dollars pour un rajustement à la hausse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada;
- 6,2 millions de dollars pour commencer la mise à niveau du système de traitement des déclarations d'impôt sur le revenu des particuliers;
- 1,5 million de dollars pour les montants adjugés par une cour et la disposition des biens de la Couronne;
- 1,0 million de dollars pour un rajustement à la hausse pour les campagnes de publicité gouvernementale; et
- 0,3 millions de dollars provenant de divers autres éléments.

Ces augmentations ont été compensées par les réductions suivantes :

- 72,3 millions de dollars pour le transfert à Services partagés Canada des responsabilités de courrier électronique, de centres de données et de réseaux;
- 3,5 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des versements d'allocations spéciales pour enfants;
- 3,2 millions de dollars pour un rajustement à la baisse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés; et
- 0,1 million de dollars transféré au Secrétariat du Conseil du Trésor pour soutenir la collectivité nationale des gestionnaires.

Cela a résulté en autorisations approuvées totales de 4 610,1 millions de dollars pour 2011-2012, ce qui représente une augmentation en cours d'exercice de 7,4 % par rapport au Budget principal des dépenses.

Des autorisations totales de 4 610,1 millions de dollars, les dépenses réelles de l'ARC totalisent 4 351,3 millions de dollars, portant le solde inutilisé à 258,8 millions de dollars à la fin de l'exercice. Après avoir tenu compte des ressources non utilisées liées aux campagnes de publicité gouvernementale et aux fonds réservés pour l'initiative législative pour les entités de placement étrangères et les fiducies non résidentes qui n'a pas encore reçu la sanction royale, la somme restante de 248,3 millions de dollars est disponible pour utilisation par l'ARC en 2012-2013 en vertu de son pouvoir de dépenser légal de deux ans. Ce montant représente 5,4 % des autorisations totales.

L'autorisation biennale de dépenser de l'Agence du revenu du Canada permet à l'ARC d'être plus stratégique dans son utilisation des fonds publics en prenant une vue pluriannuelle des plans et des budgets. La souplesse financière en 2011-2012 a été légèrement plus élevée que d'habitude en raison des mesures de restriction introduites par l'ARC durant la seconde moitié de l'année financière en réponse au gel du budget de fonctionnement mis en œuvre par le gouvernement dans le budget de 2010. Ce report accru à l'exercice suivant faisait partie de la stratégie de l'ARC afin d'adresser les pressions de fonctionnement non financées en 2012-2013, y compris les augmentations de salaire déjà approuvées pour les employés.

Revenus administrés par l'Agence du revenu du Canada

Les revenus totaux administrés par l'ARC s'élèvent à quelque 332,0 milliards de dollars en 2011-2012, ce qui représente une hausse de 6,6 % par rapport aux 311,3 milliards de dollars administrés en 2010-2011.

	2011-2012	2010-2011
	(en milliers de dollars)	
Gouvernement fédéral	198 323 243	191 023 845
Gouvernements provinciaux, territoriaux et Premières nations	94 609 448	83 085 151
Régime de pensions du Canada	39 026 598	37 177 356
Total	**331 959 289**	**311 286 352**

Tableaux sur le rendement financier

Introduction

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière sur le rendement de l'Agence du revenu du Canada (ARC) au cours de l'exercice 2011-2012. Les tableaux comparent le Budget principal des dépenses et les dépenses prévues qui figurent dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2011-2012* avec les autorisations totales à la fin de l'exercice et les dépenses réelles pour l'exercice.

L'information est présentée au niveau de l'ARC, des activités de programme, ainsi que par autorisation et par type de revenu et dépense.

Les tableaux suivants se trouvent dans le site Web de l'ARC à l'adresse suivante :http://www.cra-arc.gc.ca/gncy/prfrmnc_rprts/menu-fra.html

INDEX DES TABLEAUX FINANCIERS

Sommaire du rendement

Postes votés et législatifs

- Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses

Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles

- Revenus non fiscaux disponibles
- Revenus non fiscaux non disponibles

Frais d'utilisation et frais externes

- *Loi sur les frais d'utilisation* - Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation - Frais pour les décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu
- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation – Frais pour les services d'analyse statistique et de traitement de données de l'impôt
- *Loi sur les frais d'utilisation* – Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information
- Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation - Frais de traitement pour les demandes d'accès à l'information

Détails sur les dépenses liées aux projets

Détails sur les programmes de paiements de transfert

- Versements d'allocations spéciales pour enfants (Législatifs)
- Versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* (Législatifs)

Sommaire du rendement

(en milliers de dollars)		2011-2012			
Activité de programme	**2010-2011 Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses prévues**	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
Résultat stratégique : Les contribuables respectent leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée					
Aide aux contribuables et aux entreprises (AP1)[1]	551 883	408 032	408 190	535 703	**530 542**
Cotisations des déclarations et traitement des paiements (AP2)[2]	683 036	602 855	602 949	679 696	**642 057**
Comptes débiteurs et Observation en matière de production des déclarations (AP3)	511 567	439 003	439 417	529 224	**521 505**
Observation en matière de déclaration (AP4)	1 071 359	960 180	960 180	1 101 008	**1 055 758**
Appels (AP5)	164 065	131 792	131 819	182 837	**175 064**
Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun le montant exact des prestations auxquelles ils ont droit					
Programmes de prestations (AP6)[3]	369 838	356 804	356 806	385 717	**369 783**
Résultat stratégique : L'activité de programme suivante soutient tous les résultats stratégiques dans cette organisation					
Services internes (AP7)[4]	1 064 087	1 391 125	1 391 188	1 192 400	**1 053 851**
Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations reçoivent un examen indépendant et impartial de leurs plaintes liées au service					
Ombudsman des contribuables (AP9)	2 730	3 255	3 255	3 557	**2 731**
Total[5]	**4 418 566**	**4 293 046**	**4 293 803**	**4 610 141**	**4 351 292**
Moins :					
Revenus non fiscaux					
Revenus disponibles en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	245 118	230 688	230 688	245 459	**245 459**
Plus :					
Coût des services reçus à titre gracieux	261 489	N/A	277 799	N/A	**321 788**
Total des dépenses nettes pour l'ARC[6]	**4 434 937**	**N/A**	**4 340 914**	**N/A**	**4 427 620**

Note: Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

1 Comprend les versements législatifs reliés au Bois d'œuvre (220,7 millions de dollars en 2010-2011 et 213,9 millions de dollars en 2011-2012).

2 Comprend les paiements versés à l'Agence du revenu du Québec liés à l'administration de la taxe sur les produits et services de cette province (142,2 millions de dollars en 2010-2011 et 141,1 millions de dollars en 2011-2012).

3 Comprend : a) les allocations pour frais de chauffage (un programme d'aide annoncé en 2000) (4,0 milliers de dollars en 2010-2011 et 3,4 milliers de dollars en 2011-2012); b) les coûts des mesures d'aide liées au coût de l'énergie (un programme d'aide annoncé à l'automne 2005) (4,7 milliers de dollars en 2010-2011 et 1,4 milliers de dollars en 2011-2012); et c) les versements d'allocation spéciale pour enfants (222,4 millions de dollars en 2010-2011 et 223,5 millions de dollars en 2011-2012).

4 Aux fins de planification, le budget pour l'aménagement des biens immobiliers est montré dans les services internes; en fin d'année, les dépenses réelles sont attribuées aux autres activités de programme.

5 Le Total des autorisations et les Dépenses réelles ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada.

6 À la suite d'une modification de la norme comptable 1.2 du Conseil du Trésor publiée en mars 2011, les revenus non fiscaux non disponibles, lesquels étaient montrés dans les rapports antérieurs, ne peuvent être utilisés pour acquitter les obligations de l'ARC. En conséquence, les revenus non fiscaux non disponibles sont considérés être acquis pour le compte du gouvernement du Canada. Ainsi, à compter de 2010-2011, le coût d'exploitation net ne sera plus réduit du montant des revenus non fiscaux non disponibles.

Postes votés et législatifs

	(en milliers de dollars)	2009-2010	2010-2011	2011-2012	
	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses réelles[1]**
1	Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	3 297 434	3 170 640	3 083 906	**3 158 001**
5	Dépenses de capital et dépenses recouvrables au titre du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	-	89 496	151 346	**51 689**
(L)	Ministre du Revenu national – Traitement et allocation pour automobile	78	78	78	**78**
(L)	Dépense des revenus résultant de la poursuite des opérations en vertu de l'article 60 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*	213 920	245 118	230 688	**245 459**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	469 401	466 012	460 028	**456 860**
(L)	Versements d'allocations spéciales pour enfants	215 264	222 438	227 000	**223 546**
(L)	Paiements aux agences de recouvrement privées en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*	3 286	2	-	**4**
(L)	Paiements en vertu de la *Loi sur les mesures d'aide liées au coût de l'énergie*	13	5	-	**1**
(L)	Versements législatifs aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*	205 545	220 735	140 000	**213 871**
(L)	Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	111	196	-	**165**
(L)	Montants adjugés par la cour	1 496	3 840	-	**1 367**
(L)	Remboursement de l'année antérieure	-	7	-	-
(L)	Divers autres postes	-	-	-	**249**
	Total de l'Agence du revenu du Canada	**4 406 548**	**4 418 566**	**4 293 046**	**4 351 292**

Note : Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada

Autorisations approuvées après le Budget principal des dépenses

Le tableau suivant expose en détail les autorisations additionnelles reçues par l'Agence du revenu du Canada après le dépôt du Budget principal des dépenses et correspond aux autorisations totales du tableau à la page 153.

	(en milliers de dollars)
Budget principal des dépenses 2011-2012	**4 293 046**
Le rajustement pour les coûts des régimes d'avantages sociaux des employés	757
Dépenses prévues (telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2011-2012*)	**4 293 803**
Report des fonds inutilisés en 2010-2011	178 007
Paiements des indemnités de départ, bénéfices parentaux et crédits de congés annuels acquis	101 372
Mise en œuvre de multiples mesures fiscales annoncées dans le budget fédéral de 2011	19 059
Le financement pour commencer la mise à niveau du système de traitement des déclarations d'impôt sur le revenu des particuliers	6 216
Le rajustement pour les campagnes de publicité gouvernementale	1 000
Transfert à Services partagés Canada des responsabilités de courrier électronique, de centres de données et de réseaux	(72 266)
Transfert au Secrétariat du Conseil du Trésor en appui à la communauté nationale des gestionnaires	(100)
Rajustements de fin d'exercice aux autorités législatives :	
Le rajustement à la hausse des versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre*	73 871
Le rajustement à la hausse aux revenus disponibles dû principalement à la fourniture de services à l'Agence des services frontaliers du Canada	14 772
Montants adjugés par la cour	1 367
Produits de la disposition des biens excédentaires de la Couronne	165
Le rajustement à la baisse des coûts des régimes d'avantages sociaux des employés	(3 925)
Le rajustement à la baisse des versements d'allocations spéciales pour enfants	(3 454)
Autres ajustements mineurs	254
Autorisations totales à la fin de l'exercice[1] [2]	**4 610 141**

[1] Ces données ne comprennent pas les montants transférés à Services partagés Canada

[2] Tout écart dans les totaux est attribuable à l'arrondissement

Si vous désirez des renseignements supplémentaires, envoyez un courriel à :

rapport.annuel@cra-arc.gc.ca

Ou écrivez-nous :

Directeur
Division de la planification et de l'établissement du rapport annuel
Direction de la planification et régie de l'entreprise et mesure
Agence du revenu du Canada
555, avenue MacKenzie, 6e étage
Ottawa On K1A 0L5